

Laura Pyylampi & Taru Komssi

Asiakastyytyväisyyskysely lastensuojelun avohuollosta

Nuorten kokemuksia sosiaalityöntekijöiden toiminnasta ja
avohuollon palveluista Alavudella

Opinnäytetyö

2014

Sosiaali- ja terveysalan
tutkinto-ohjelma
Sosiaali- ja terveysalan yksikkö



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: Sosiaali- ja terveysalan yksikkö

Koulutusohjelma: Sosiaalialan koulutusohjelma

Tekijät: Taru Komssi & Laura Pyylampi

Työn nimi: Asiakastyytyväisyyskysely lastensuojelun avohuollosta: Nuorten kokemuksia sosiaalityöntekijöiden toiminnasta ja avohuollon palveluista Alavudella

Ohjaaja: Päivi Rinne

Vuosi: 2014

Sivumäärä: 64

Liitteiden lukumäärä: 3

Opinnäytetyömme käsittelee Alavuden kaupungin avohuollon asiakkaiden asiakastyytyväisyyttä. Tutkimme tyytyväisyyttä avohuollon palveluiden ja sosiaalityöntekijöiden toiminnan suhteen. Kohderyhmämme oli 10-18 vuotiaat nuoret. Tutkimuksen tarkoituksena oli tuoda julki asiakkaiden kokemuksia, joiden kautta Alavuden kaupunki saa tietoa, minkä avulla lastensuojelun toimintaa voitaisiin kehittää.

Teoriaosuudessa käsittelemme nuoruutta ja siihen liittyviä ongelmia yleisesti. Tarkastelemme lastensuojelun palvelujärjestelmää, erityisesti avohuoltoa sekä nuoria lastensuojelun asiakkaina. Lisäksi tarkastelemme käsitettä asiakastyytyväisyys, johon sisältyy vahvasti palveluiden laatu ja asiakkaiden osallisuus lastensuojelussa.

Opinnäytetyömme on laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus. Tutkimusaineistomme kerättiin kyselylomakkeella, jossa oli monivalintakysymyksiä sekä avoimia kysymyksiä. Tutkimusaineisto kerättiin heinäkuussa 2014 ja se lähetettiin sen hetkisille 10-18 vuotiaille avohuollon asiakkaille.

Tutkimustuloksista tuli ilmi, että vastaajat olivat hieman keskimääräistä tyytyväisempiä avohuollon palveluihin kun taas sosiaalityöntekijöiden toimintaan he olivat jonkin verran tyytymättömiä. Tämä on kuitenkin vain karkea kokonaiskatsaus tutkimustulostemme pohjalta, joten molemmista aiheista nousi niin hyviä kuin huonojakin asioita esille. Saadun tiedon on tarkoituksena tukea Alavuden kaupungin perhesosiaalityön toiminnan kehittämistä.

Avainsanat: lastensuojelu, avohuolto, nuoret, asiakastyytyväisyys

Thesis abstract

Faculty: School of Health Care and Social Work

Degree programme: Degree Programme in Social Services

Author/s: Taru Komssi & Laura Pyylampi

Title of thesis: Customer Satisfaction Survey for Child Welfare Clients: Experiences of young people in Alavus regarding social workers' operation and open care services

Supervisor(s): Päivi Rinne

Year: 2014

Number of pages: 64

Number of appendices: 3

Our thesis presents customer satisfaction in open welfare services in Alavus. We examined the satisfaction of open welfare services regarding social workers' activity. Our target group was 10-18-year-old young people. The purpose of the report is to bring up customers' experiences, so that the city of Alavus can further develop their open welfare services in the future.

In the theory section, we discuss youth and youth related problems. We consider the service system of child welfare, especially open welfare and young people as open welfare customers. We also comment the concept of customer satisfaction, which strongly includes the quality of services and customers' participation in child welfare.

Our thesis is a qualitative research. The material was collected through a questionnaire. There were both multiple choice questions and open questions. The research material was collected in July 2014 and it was sent to 10-18-year old current clients.

The research results indicate that all the persons who answered were a bit more satisfied with open welfare than the average. Social workers' activity was slightly criticized. However, this is only a directional overview on the grounds of our research results, as we received both good and bad feedback on the subject. The purpose of this research is to use the information to support and further develop family social work in the city of Alavus.

Keywords: child welfare, open welfare, youths, customer satisfaction

SISÄLLYS

Opinnäytetyön tiivistelmä	2
Thesis abstract.....	3
SISÄLLYS	4
1 JOHDANTO	6
2 NUORET LASTENSUOJELUSSA	8
2.1. Nuoruus ikävaiheena.....	8
2.2 Nuorten ongelmat ja lastensuojelu	9
3 AVOHUOLLON TUKITOIMET OSANA LASTENSUOJELUA	12
3.1. Lastensuojelun periaatteet	12
3.2. Lastensuojelun palvelujärjestelmä ja prosessi.....	14
3.3. Lastensuojelun avohuolto ja sen nykytila	16
3.4. Avohuollon palvelut käytännössä	18
4 NUORTEN TYYTYVÄISYYS LASTENSUOJELUN PALVELUIHIN	20
4.1. Laatu palvelun tuottamisessa	20
4.2. Asiakastyytyväisyys lastensuojelussa	21
4.3. Laatu lastensuojelussa	22
4.4. Nuorten osallisuus lastensuojelussa	24
5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	27
5.1 Tutkimuksen tavoite ja tutkimuskysymykset	28
5.2 Tutkimuksen kohderyhmä	29
5.3. Tutkimusmenetelmät	29
5.4. Prosessin kulku	31
5.5. Tutkimusaineiston kerääminen.....	32
5.6. Aineiston analyysi.....	33
5.7. Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus	34
6 TUTKIMUSTULOKSET	37
6.1 Tyytyväisyys avohuollon palveluihin.....	39
6.2 Kokemukset sosiaalityöntekijöiden toiminnasta.....	44
6.3 Kehityskohteita	51
7 JOHTOPÄÄTÖKSET	53

	5
8 POHDINTA	57
LÄHTEET	59
LIITTEET	64

1 JOHDANTO

Asiakastyytyväisyys ja lastensuojelu ovat haasteellinen yhdistelmä, koska yleensä lastensuojelun asiakkuus ei perustu vapaaehtoisuuteen. Lastensuojelu puhuttaa tänä päivänä paljon ja sen laatua kyseenalaistetaan. Asiakaspalautetta annetaan helposti aina silloin, kun palvelun laatuun ei olla tyytyväisiä. Sen sijaan tyytyväinen asiakas saattaa käyttää palvelua ja poistua sen jälkeen sanomatta mitään sen erityisempiä kiitoksia. Tutkimme tätä aihepiiriä laadullisten tutkimusmenetelmien avulla. Käytännössä toteutimme kysymyslomakkeen.

Teoriaosuudessa pyrimme tuomaan keskeisimmät aihealueet, jotka tukevat tutkimusta. Teoriaosuudessa avaamme nuoruuden, lastensuojelun ja lastensuojelun avohuollon. Lisäksi käsitelimme sosiaalipalveluiden laatua, asiakastyytyväisyyttä sekä osallisuutta.

Lastensuojelulla pyritään takaamaan lapsen turvallinen kasvuympäristö, monipuolinen ja tasapainoinen kehitys sekä erityinen suojelu. Toisin sanoen, tilanteiden niin vaatiessa yhteiskunta eli viranomaiset pyrkivät tukemaan vanhempia ja huoltajia heidän kasvatustehtävässään riittävän varhain. Lastensuojelu koostuu ehkäisevästä lastensuojelusta sekä lapsi – ja perhekohtaisesta lastensuojelusta. Lapsi – ja perhekohtaiseen lastensuojeluun kuuluu lastensuojelutarpeen selvitys, avohuollon tukitoimet, sijoitukset, huostaanotto sekä jälkihuolto. (Mitä on lastensuojelu? 2014.) Opinnäytetyömme keskittyy lastensuojelun avohuollon tukitoimiin.

Opinnäytetyön tarkoitus on selvittää Alavuden avohuollon 10-18 vuotiaiden asiakkaiden mielipiteitä ja kokemuksia avohuollon tukitoimista sekä sosiaalityöntekijöiden toiminnasta. Opinnäytetyön idean saimme toisen tutkijan (Laura Pyylampi) ollessa sosionomiopintoihin kuuluvassa hallinnon jakson työharjoittelussa Alavuden kaupungin lastensuojelussa keväällä 2014. Tällöin Alavuden kaupungilla syntyi tarve selvittää avohuollon asiakkaiden asiakastyytyväisyyttä saamiinsa palveluihin ja sosiaalityöntekijöiden toimintaan.

Haluamme opinnäytetyön myötä saada selville lastensuojelun asiakkaiden mielipiteitä ja ajatuksia tutkimuskysymyksiimme liittyen. Olemme molemmat työskennelleet opintojemme ohella lastensuojelussa ja siksi meitä kohderyhmänä kiinnostavat

erityisesti lastensuojelun asiakkaat ja nuoret. Halusimme saada tietoa siitä, kuinka lastensuojelun asiakkaat kokevat tullessa kuulluksi ja ymmärretyksi. Asiakkaan kuulluksi ja ymmärretyksi tuleminen ovat keskeisimpiä asioita, kun puhutaan asiakastytyvyydestä ja palvelun laadusta. Erityisesti lastensuojelun sektorilla korostuu, kuinka yksilöllisesti jokainen asiakas kokee nämä asiat.

2 NUORET LASTENSUOJELUSSA

Nuorisolain mukaan nuorilla tarkoitetaan kaikkia alle 29-vuotiaita (L 27.1.2006/72). Nuoruutta määritellään myös murrosiän kautta, joka alkaa kahdeksasta ikävuodesta ja tavallisimmin päättyy 18 ikävuoteen mennessä. Kaikilla murrosikä on kuitenkin yksilöllinen ja kestää 2-5 vuotta eli useimmilla se asettuu kyseisten ikävuosien välille. (Murrosiän kasvu ja kehitys 2014). Tutkimuksemme kohderyhmä on 10-18 – vuotiaat nuoret, joten tässä opinnäytetyössä tarkoitamme siis murrosikäisiä nuoria.

2.1. Nuoruus ikävaiheena

Ihmisen jokaisella ikävaiheella on omanlaiset kehitystehtävät. Nuoruuden kehitystehtäviin luetaan sukupuoli-identiteetin omaksuminen ja seksuaalisuuden kehittymien, valmistautuminen koulutukseen, työelämään ja perhe-elämään sekä ideologian omaksuminen. Näiden kehitystehtävien onnistunut ratkaisu luo pohjaa ihmisen hyvinvoinnille ja myöhemmälle myönteiselle kehitykselle. (Pekkarinen 2007, 19-20.)

Nuoruus on venynyt jopa kahden vuosikymmenen mittaiseksi ajanjaksoksi, koska ensimmäisen lapsen saaminen tai ensimmäisen työsuhteen aloittaminen ovat siirtyneet huomattavasti myöhemmälle. Tähän vaikuttaa tietysti koulutusaikojen pidentyminen, kun korkeammasta tutkinnosta valmistutaan vasta noin 30 vuoden iässä. Perheissä tapahtuneet muutokset ovat selkeitä, kun avioerot ja yksinhuoltajuus sekä molempien vanhempien työssä käyminen ovat lisääntyneet ja yleistyneet. (Pekkarinen 2007, 17.) Nuoruutta voidaan siis kutsua väliaikaiseksi jaksoksi, jolloin siirrytään lapsuudesta aikuisuuteen. Toisin sanoen tällöin nuoret eivät ole lapsia, mutta eivät ole aikuisiakaan. (Zittoun, Perret-Clermont & Pontecorvo 2004, 27.)

Nuoruudessa tapahtuu paljon muutoksia, sekä fysiologisia että hormonaalisia. Osalla nuorista saattaa myös esiintyä jonkintasoista ongelmakäyttäytymistä, johon on hyvä puuttua ajoissa. Isona asiana nuoruudessa ovat roolimutokset, joissa nuori irrottautuu omasta perheestään ja hahmottelee aikuisiän rooleja. Tämän

myötä nuori joutuu kohtaamaan ja ottamaan vastuulleen enenevässä määrin päätöksentekoa erilaisissa asioissa. Nuori tavoittelee itsenäisyyttä ja sen saavuttaminen vaatii vastuullisuutta. Nuoruusiässä ihmiselle muodostuu työnteon, ahkeruuden ja osaamisen perusvoimat. Tietysti yhteiskunta ja vallitseva kulttuuri vaikuttavat nuorison kehitykseen, toimintaan, ajatteluun ja valintoihin. Ikätovereiden merkitys ja nimenomaan nuoren kaverien merkitys korostuu, koska heidän avullaan havainnoidaan ja vertaillaan esimerkiksi eri rooleja. (Pekkarinen 2007, 16.)

On asioita ja käyttäytymismalleja, joiden ajatellaan yleisesti kuuluvan tiettyyn ikävaiheeseen. Esimerkiksi ailahtelun, irrottelen ja kokeilun ajatellaan kuuluvan juuri nuoruusvaiheeseen. Nuorista rakennetaan yleensä ja aivan liian helposti ryhmätasoisia yleistäviä kuvia, joita säväyttää lisäksi epäluottamus ja ongelmallisuus. Nuorille asetetaan myös kahdenlaisia odotuksia, koska toisaalta heidän katsotaan edustavan yhteiskunnan rakenteita horjuttavaa sosiaalista ongelmaa, jota täytyy hyvin vahvasti kontrolloida. Kun taas toisaalta heidän odotetaan luovan yhteiskuntaan parempaa tulevaisuutta ja heidän kauttaan käsitellään kansakunnan tulevaisuuteen liittyviä uhkia ja pelkoja. Osaltaan tyttöihin ja poikiin kohdistuvat odotukset voivat olla tai ovatkin hyvin erilaisia. Siihen vaikuttaa se millainen käyttäytyminen määritellään ongelmalliseksi ja mikä luonnolliseksi tyttönä tai poikana olemiseen kuuluvaksi. (Aaltonen & Heikkinen 2013, 198-199.)

2.2 Nuorten ongelmat ja lastensuojelu

Ongelmallisuuden määrittelemisen ja siihen puuttumisen keinot ovat paljon muuttuneet ja kehittyneet. Tästä huolimatta nuoriin liittyvissä huolenaiheissa on tuttuja elementtejä. Aikoinaan nuoriso-ongelmat liittyivät poikien juopotteluun, hulinointiin ja pikkurikoksiin. Kun taas tytöistä oltiin huolissaan heidän epäsiiveellisen käytöksen vuoksi. Tällöin esimerkiksi nuorisojärjestöjen toimintaan päätettiin panostaa, kun pelättiin, että nuoriso demoralisoituu. Vähitellen nuorten rikollisuuteen liittyvä puhetapa ja huoli huonohoitoisista, pahatapaisista lapsista ja nuorista rikosentekijöistä muuttui puheeksi häiriintyneistä, sopeutumattomista ja nuorista lainrikkajista. Riski- nuorista ja syrjäytymisvaarassa olevista tai haasteellisesti käyttäytyvistä nuorista

alettiin hiljalleen keskustella julkisesti myös viranomaispuheessa. Näiden nuorten tekemisiin pyrittiin vaikuttamaan varhaisen puuttumisen ja nollatoleranssin kaltaisten keinojen avulla. (Aaltonen & Heikkinen 2013, 199.)

On arvioitu, että palvelujärjestelmän rasittavin ja haastavin ryhmä on nuoruusiässä lastensuojelun asiakkaiksi tulleet nuoret. Tämä perustellaan sillä, että monissa tapauksissa nämä nuoret ovat lastensuojelun palveluiden lisäksi myös päihde- ja mielenterveyspalveluiden tarpeessa. (Harrikari & Hoikkala 2008, 155.) Lastensuojelun asiakkuus ei kuitenkaan ole aina riippuvainen lapsista ja nuorista itsestään.

Nykypäivänä yleisimpiä syitä lastensuojelun tarpeeseen ovat vanhempien mielen-terveys- ja päihdeongelmat, erilaiset vuorovaikutus- ja tunne-elämän ongelmat, koulunkäyntivaikeudet, psyykkiset ongelmat sekä nuorten päihteiden käyttö. Koskaan ei voida nimetä yksiselitteistä syytä pahoinvointiin, sillä on olemassa useita tekijöitä, jotka vaikuttavat lastensuojelun tarpeeseen. (Kananoja, Lähteinen & Marjamäki 2011, 173.) Mielenterveysongelmien yleistyminen näkyy siten, että yhä useammin huostaanotto on edeltänyt tutkimuksia lapsen tai vanhemman mielenterveyden suhteen. Perhe-elämä voi olla sekavaa tai perheen sisäinen vuorovaikutus ei toimi riittävän hyvin. (Taskinen 2010, 8-9.)

Hyvin usein myös perheväkivalta synnyttää lastensuojelutarpeen (Taskinen 2010, 8-9). Lasten ja nuorten väkivaltaiselle käyttäytymiselle on todettu altistaviksi taustatekijöiksi lapsen itsensä joutuminen aggressiivisuuden tai väkivallan kohteeksi tai väkivallan näkeminen lapselle läheisten ja merkityksellisten ihmisten toimesta. Lapselta puuttuu lähiympäristöstään ne aikuiset, jotka esimerkillään tukevat ratkaisemaan ristiriitatilanteita rauhallisesti ja harkitusti. Lapsen omaa aggressiivisuutta on kontrolloitu väkivallalla, kurituksella tai muilla vastaavilla keinoilla. Toisin sanoen lapsella ei ole ollut lähipiirissään lämpöä, empatiaa tai riittävän hyviä kiintymyssuhteita. (Kasari 2008, 149-150.)

Nuorten kohdalla lastensuojelutarpeen taustalla voi olla heidän oma päihdeongelmansa. Hyvin usein on myös rikollisuutta, joka näyttäytyy varkauksina, tappeluina, ryöstöinä tai huumausainerikoksina. Voidaan myös todeta, että varsin usein teini-ikäisten tyttöjen käytösongelmien taustalla on vanhempien avioero. Tämä ongelma ilmenee varsinkin silloin, kun lapset ovat jääneet vanhempien ongelmien jalkoihin.

Esimerkiksi maahanmuuttajataustaiset teini-ikäiset pojat aiheuttavat häiriköintiä, koska heillä on vaikeuksia sopeutua ja löytää oma paikkansa suomalaisesta yhteiskunnasta. (Taskinen 2010, 8.)

Ammattiauttajien ja asiantuntijoiden määrittelyn mukaan lastensuojelun asiakkuuden taustalla voi olla turvaton perhetausta tai asiakkaan oma väärä toiminta, joka uhkaa hänen normaalia kasvua. Lastensuojelun asiakkuuteen johtaneet syyt ovat pääsääntöisesti nuorilla itselläänkin tiedossa. (Aaltonen & Heikkinen 2013, 200.)

Suomalaisessa kontekstissa meillä on etuoikeutettu asema, koska nuoruuden ongelmallisuutta on pyritty enemmänkin ymmärtämään kuin kritisoimaan. Ongelmallisesti käyttäytyviä nuoria ei tarkastella julkisessa keskustelussa ympäristön silmissä niinkään kurittomina pahantekijöinä, vaan yhteiskunnallisten muutosten uhreina. He eivät tarvitse pelkästään tässä nuoruuden vaiheessa rangaistuksia vaan myös tukea. Nuorten ongelmiin ja kriiseihin antavat ammattiapua yhdessä ja erikseen nuorisolle erityiset tahot. Näitä tahoja voi olla esimerkiksi nuorisopsykiatrian avotyö, yläkoulun oppilashuolto, kunnallinen ja seurakuntien nuorisotyöt ja erityisnuorisotyön toimijat, erilaisten järjestöjen ylläpitämät nuorten turvatalot, projektit, kriisipisteet tai elämänhallintaa tukevat ryhmät sekä lastensuojelu. (Aaltonen & Heikkinen 2013, 199.)

3 AVOHUOLLON TUKITOIMET OSANA LASTENSUOJELUA

Lastensuojelutyötä tehdään kokonaisvaltaisesti. Työhön kuuluu lasten materiaalisista perustarpeista huolehtiminen ja immateriaalisiin rakkauden tarpeisiin vastaaminen sekä identiteetin tukemiseen. Toteutettava työ perustuu suhteisiin, joita ovat lapsen suhde vanhempiinsa, vanhempien keskinäiset suhteet, ammattikasvattajien suhde lapseen ja vanhempiin, ammattikasvattajien keskinäiset suhteet sekä palveluja hallinnoivien ja niiden järjestämisestä vastuussa olevien työntekijöiden suhteet. (Heino 2008, 17.) Lastensuojelu ei ole pelkästään palvelujen järjestämistä, vaan sillä tarkoitetaan sitäkin laajempaa tehtäväkokonaisuutta. Lapsen oikeudet ja lapsen etu velvoitetaan ottamaan huomioon kaikessa yhteiskunnan toiminnassa. (Rousu & Holma. 2004, 8.)

Lastensuojelusta puhuttaessa on aina muistettava, että jokainen lapsi on oikeutettu turvalliseen ja tasapainoiseen kasvuun ja kehitykseen ja jokaisella on etusija erityiseen suojeluun. Mikäli kasvuolot tai lapsen oma toiminta uhkaavat jollain tasolla lapsen terveyttä ja kehitystä, niin sosiaalihoito on velvollinen ryhtymään toimiin. Lastensuojelun avohuollon tukitoimet ovat ensisijaisia tukitoimenpiteitä, joilla yrittään vaikuttaa positiivisesti lapsen kasvuolosuhteisiin tai tukea vanhempien kasvatustehtävää. (Lämsä 2009, 89.)

3.1. Lastensuojelun periaatteet

Lastensuojelulain mukaan lastensuojelun on edistettävä lapsen suotuisaa kehitystä ja hyvinvointia. Kunnan on pidettävä huolta, että lastensuojelu järjestetään sisällöltään, laadultaan ja laajuudeltaan sen mukaiseksi kuin kunnassa esiintyvä tarve edellyttää. Lastensuojelulain 2 § mukaan kunnan tehtäviä yksilö- ja perhekohtaisessa lastensuojelussa ovat vaikuttaminen lapsen kasvuoloihin, lapsen sekä huoltajien tukeminen kasvatuksessa sekä perhe- ja yksilökohtaisten tukipalvelujen järjestäminen, joita ovat avohuollon tukitoimet, huostaanotto ja sijaishuolto sekä jälkihuolto. (L 13.4.207/417.)

Lastensuojelu toimii yleensä sosiaalilautakunnan alaisena. Sosiaalilautakunnan tai muun sosiaalihuollosta vastaavan toimielimen on hyväksyttävä yleiset perusteet lastensuojelun järjestämiseksi ja kehittämiseksi. Kyseisten tahojen ja kunnan muiden viranomaisten on jatkuvasti seurattava sekä kehitettävä lasten ja nuorten kasvuoloja ja myös poistettava kasvuolojen epäkohtia ja ehkäistävä niiden syntymistä. Niiden on myös välitettävä tietoa lasten ja nuorten kasvuoloista ja sosiaalisista ongelmista. Sosiaalihuollosta vastaavan toimielimen on myös annettava asiantuntija-apua muille viranomaisille samoin kuin kunnan asukkaille ja kunnassa toimiville yhteisöille. (L 13.4.207/417.) Päättäjien tehtäviin kuuluu myös vuosittaisen toiminta- ja taloussuunnitelman yhteydessä asettaa myös lastensuojelupalvelujen laatu- ja tulostavoitteet (Rousu & Holma 2004, 11).

Lapsi – ja perhekohtaiselle lastensuojelulle on asetettu seitsemän keskeistä periaatetta. Näitä periaatteita ovat lapsen edun periaate, koko perheen ja vanhempien tukeminen, osallisuus, yhdenvertaisuus, suhteellisuusperiaate, suunnitelmallisuus sekä palvelujen oikea-aikaisuus. Nämä periaatteet on tehty tukemaan kuntien lapsi – ja perhekohtaista lastensuojelutyötä kokonaisvaltaisesti. (Lastensuojelun arvot ja periaatteet. 2014.)

Kun lastensuojelun tukitoimia järjestetään tai tarjotaan lapselle ja perheelle, on palvelun toimivuuteen kiinnitettävä huomiota, koska tukitoimilla on kuitenkin keskeinen vaikutus lapsen elämäntilanteen kohenemiseen. Karkeasti ilmaistuna yhteiskunnan tulisi tarjota parempaa hoivaa ja huolenpitoa kuin mihin lapsen koti on pystynyt. Tällaisessa tilanteessa yhteiskunta ottaa vastatakseen lapsen koko elämänpiirin järjestämisestä, koska lapsen omat vanhemmat eivät siihen kykene. (Rousu & Holma 2004,10.) Lastensuojelulain 1 § mukaan ”Lapsella on oikeus turvalliseen ja virikkeitä antavaan kasvuympäristöön, tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen sekä etusija erityiseen suojeluun.” (L 13.4.207/417). Nämä oikeudet koskevat kaikkia lapsia, ei pelkästään lastensuojelupalveluiden asiakkaita.

Lastensuojelun palvelujärjestelmä ei käytännössä toteudu niin, että se olisi seudullisesti samanlaista, ei määrällisesti, rakenteellisesti eikä laadullisesti. Erilaisten palveluiden tarve, saatavuus ja sisällöt vaihtelevat alueittain paljonkin. (Heino 2008, 18.)

Kunnan lastensuojelun palvelutarjotinta on vaikea rajata tiukasti. Tämä siksi, että kaikki lapset ja perheet eivät hyödy samoista tukipalveluista, koska kaikilla lapsilla ja perheillä on erilaiset tarpeet. Juuri tämän takia on käytännöllisempää, että palvelutarjotin räätälöidään sosiaalityöntekijän toimesta kullekin lapselle ja perheelle. Vuosien saatossa lastensuojelun palvelut ovat kuitenkin monipuolistuneet, tämä mahdollistaa laajemmin yksilöllisten tarpeiden mukaisten palvelujen toteuttamisen. Sen sijaan tukipalvelujen oikea-aikaisuuden ja varhaisen tuen toteuttamisessa on edelleen paljon kehitettävää. Palvelutarpeet ovat kuitenkin vielä epätasapainossa palvelujen määrään verrattuna. (Rousu & Holma 2004, 11.)

3.2. Lastensuojelun palvelujärjestelmä ja prosessi

Lastensuojelun palvelujärjestelmää voidaan sanoa laajaksi kokonaisuudeksi, koska sen pitää edistää ja tukea lapsen kasvua ja kehitystä. Kaikkien lapsen ja perheen hyvinvointiin vaikuttavien tahojen tulee yhteistyössä ohjata, johtaa ja kehittää tavoitteellisesti sekä pitkäjänteisesti tätä kokonaisuutta. Toisin sanoen tulee toimia suunnitelmallisesti ja ennakoidusti. (Lastensuojelun palvelujärjestelmä 2014.)

Ominainen piirre lastensuojelulle on yhteistyöluonne yhteyksien rakentaminen ihmisen välille mutta myös ammatillisten yksiköiden välille. Lastensuojelun ydinpalvelut ja –toiminnot koostuvat lapsi- ja perhekohtaisesta työprosessista, jossa sovitaan yhteen lapsen etuun ja tarpeeseen vastaavan tuen ja palvelujen kokonaisuutta. Jokaisen tilannetta seurataan yhteistyössä jatkuvasti selvittäen ja arvioiden. Tässä siis avohuollon palvelut sisältävät toimia laajassa kaaressa yleisten tuki- ja palvelujärjestelmien hyväksikäytöstä räätälöityyn, joustavaan ja tarpeen mukaiseen terapian ja moninaisten erityistoimien järjestämiseen lapsi- ja perhekohtaisesti. (Heino 2008, 19.) Tilanne, jossa perhe käyttää useita palveluja samanaikaisesti vaatii palveluntuottajien hyvää yhteistyötä ja palveluiden koordinoimista. Tätä kautta pystytään tarjoamaan perheille tarpeen mukaisia palveluita ja mutkatonta pääsyä niihin. (Perälä, Halme & Kanste 2013, 128.)

Edellä kuvaillut asiat ja odotukset tavoittelevat ihannetilannetta, mutta aikaisemmin tehdyistä tutkimuksista nousi esille erilaisia epäkohtia palvelujärjestelmään liittyen. Esimerkiksi Sinko & Muuronen (2013, 37) tutkivat teoksessaan lastensuojelun nykytilaa lastensuojelun työntekijöiden näkökulmasta. He tuovat tutkimuksensa perusteella ilmi, että kuntien ehkäisevässä lastensuojelussa ja avohuollon tukitoimissa on edelleen merkittäviä puutteita lastensuojelulakiuudistuksesta huolimatta. Alhainen (2014, 64-67) on tutkimuksensa perusteella nostanut kuusi erilaista uhkatekijää lastensuojelun järjestelmään liittyen. Näitä tekijöitä ovat pirstaleinen järjestelmä, työntekijöiden vähyys ja vaihtuminen, johtamisongelmat, yhteistyön vaikeudet sekä arkitiedon ohittaminen.

Lastensuojelulain 3 §:n mukaan ehkäisevällä lastensuojelulla edistetään, turvataan ja tuetaan lasten kasvua, kehitystä ja hyvinvointia (L 13.4.207/417). Ehkäisevän lastensuojelun tärkeimpiä tehtäviä on myös tukea vanhemmuutta. Ehkäisevällä lastensuojelulla tarkoitetaan erityistä tukea, silloin kun lapsi tai perhe ei ole lastensuojelun asiakkaana. Lasten hyvinvointia tukevat peruspalvelut muodostavat siis ehkäisevän lastensuojelun toimintakokonaisuuden. Ehkäisevää lastensuojelua voi siis olla esimerkiksi äitiys- ja lastenneuvola, terveydenhuolto, päivähoido, perusopetus tai nuorisotyö. (Heino 2013,104.)

Tilanteessa, jolloin ehkäisevän lastensuojelun palveluiden tuki ei riitä, siirrytään tällöin lapsi- ja perhekohtaisen työn eli avohuollon asiakkaaksi. Tämä kuitenkin edellyttää pätevän sosiaalityöntekijän standardien mukaista arviointi- ja päätösprosessia. (Heino 2009, 72-73.) Lastensuojeluprosessi alkaa siis siitä, kun asia tulee viereille jonkin tahon aloitteesta. Lastensuojeluilmoituksen saavuttua sosiaalityöntekijälle tulee hänen arvioida toimenpiteiden tarpeet seitsemän vuorokauden aikana. Asiakkuus, joko syntyy tai riittävän arvioinnin perusteella todetaan, että asiakkuudelle ei ole tarvetta. (PRIDE- kouluttajan opas.)

Seuraava vaihe on, että perheelle tehdään lastensuojelutarpeen selvitys. Tämän selvityksen jälkeen on vieläkin mahdollista, ettei mihinkään toimenpiteisiin ryhdytä, vaan asiakkuus päättyy. Jos tarve kuitenkin todetaan, niin asiakkaille ehdotetaan parhaita saatavilla olevia toimenpiteitä ja samalla laaditaan asiakassuunnitelma. (PRIDE-kouluttajan opas.) Asiakassuunnitelmaa tehtäessä otetaan huomioon lapsen ja hänen perheensä tuen tarve, olosuhteet ja asiat joihin pyritään vaikuttamaan.

Asiakassuunnitelmaan tulee myös kirjata arvioitu aika, tavoitteet ja ne palvelut, joilla tuen tarpeeseen pyritään vastaamaan. (Timonen-Kallio 2010, 12.) Asian viireille tulosta lähtien on tähän vaiheeseen asti myös mahdollista, että toteutetaan kiireellinen sijoitus tilanteen niin vaatiessa (PRIDE-kouluttajan opas).

Tilanteen ja asian vakavuuden mukaan arvioidaan, tarvitseeko perhe tai lapsi avohuollon tukitoimia, huostaanottoa vai sijaishuoltoa. Avohuollon tukitoimia tarjotaan aina, ennenkö edes mietitään huostaanottoa tai sijaishuoltoa. (PRIDE-kouluttajan opas.) Lapsen asioista vastaavan lastensuojelun työntekijän tulee tavata lasta tarpeeksi usein avohuoltoa toteutettaessa. Sosiaalityöntekijöillä on oikeus tavata lasta myös ilman vanhempien lupaa. (Taskinen 2010, 70.)

Avohuollon tukitoimien ollessa riittämättömät tai jos huomataan, ettei lapsen kehitys ole turvattu kotona, niin lapsen arki järjestetään jossakin muualla. Vaihtoehtoina ovat avohuollon sijoitus, kiireellinen sijoitus tai huostaanotto. Huostaanotto ei siis automaattisesti ole seuraava vaihtoehto avohuollon tukitoimien jälkeen, mutta se on kuitenkin olemassa, koska lastensuojelun ydintehtävä on turvata lapsen etu. (Heino 2009, 73-74.)

Huostaanotetut ja avohuollon sijoituksessa olleet lapset ovat oikeutettuja tarpeelliseen ja riittävään jälkihuoltoon. Kunnat ovat velvoitettuja järjestämään jälkihuoltoa aina 21 ikävuoteen asti. Jälkihuollon palvelukokonaisuus tulisi olla yhtä monipuolinen kuin avohuollon tukitoimet, jotka ovat lastensuojelulaissa esitelty. (Heino 2009, 73-74) Jälkihuoltoa tarjotaan myös yli puoli vuotta kestäneen avohuollon sijoituksen jälkeen (PRIDE-kouluttajan opas).

3.3. Lastensuojelun avohuolto ja sen nykytila

Avohuollon tukitoimilla pyritään edistämään ja tukemaan lapsen hyvää kehitystä. Samalla tarkoituksena on tarvittaessa tukea ja vahvistaa vanhempien, huoltajien ja lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavien ihmisten kasvatuskyyä ja mahdollisuuksia. (L 13.4.207/417.) Avohuollon tukitoimien toteutus tapahtuu lapsen ja vanhempien, huoltajien tai muiden lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavien henki-

löiden kanssa mahdollisuuksien mukaan. Sosiaalityön rooli korostuu avohuollon tukitoimista puhuttaessa neuvovana ja ohjaavana. Palvelujen järjestäminen edellyttää myös asiakkailta aktiivisuutta ja osallistumista. Avohuollon tukitoimet edellyttävät sitä, että lapsen huoltajat ja lapsi itse suostuvat niihin. Selkeämmin sanottuna tukitoimien käyttö vaatii molempien huoltajien suostumuksen. Ainoastaan poikkeustapauksissa avohuollon tukitoimia järjestetään vain 12 vuotta täyttäneen lapsen ja sen huoltajan suostumuksella, jonka kanssa lapsi asuu. (Räty 2010, 260-261.)

Lastensuojelun avohuollon asiakkaiden kokonaismäärä on Suomessa vuosien 1996-2007 välillä kaksinkertaistunut, sillä avohuollon asiakkaana olleiden lasten ja nuorten määrä on lisääntynyt 30 000:sta yli 60 000:een. Kasvaneiden asiakasmäärien taustalta löytyy useita syitä. Lastensuojelun tarve on lisääntynyt ja myös lasten ja nuorten pahoinvointia on tutkittu yhä enemmän. Lastensuojelun avohuollon tilastoista voidaan nähdä myös erilaiset kuntakohtaiset tilanteet. Syitä näihin tilanteisiin löydettiin muun muassa työntekijöiden vaihtuvuudesta, kunnassa tapahtuneiden organisaatio- ja palvelurakenteen muutoksista, muuttuneista tilastointiperusteista, lisääntyneestä varhaisesta puuttumisesta havaittuihin ongelmiin, verkostoyhteistyöstä ja yhteistyömenetelmien kehittymisestä. (Heino 2013, 85-86.)

Avohuollon tukitoimena sijoitetuista lapsista joka neljäs on alle kolmevuotias. Tämä osuus ei ole oleellisesti muuttunut viime vuosina. Tästä syystä erityisesti alle kolmevuotiaita lapsia perheineen hoidetaan kodin ulkopuolella ilman huostaanottoa. Yleensä mitä nuoremasta lapsesta on kyse, sitä korkeammalla näyttäisi olevan huostaanottokynnys. Myös esimerkiksi 15-17 – vuotiaiden koulunkäynnin loppuunsaattamista voidaan auttaa ja tukea perhekodeista tai laitoksista, ilman että lasta on tarve ottaa huostaan. Juuri 15-17 ikäisten huostaanotot ovat kuitenkin olleet yhä tavanomaisempia, määrä on noussut yli puoleen kaikista huostaanotoista. (Heino 2013, 89.)

Vuonna 2012 Suomessa oli 0-17 –vuotiaita lastensuojelun avohuollon tukitoimien piirissä 7,2 % vastaavan ikäisestä väestöstä (Lastensuojelun avohuollollisten tukitoimien 26.11.2013). Tästä voidaan siis todeta, että 92,8% 0-17 –vuotiaista ei ole

lastensuojelun avohuollon asiakkaana. On siis otettava huomioon, että enemmistö on niitä lapsia ja nuoria, joista ei tilastojen valossa olla huolissaan.

3.4. Avohuollon palvelut käytännössä

Avohuollon tukitoimien palvelukokonaisuudet voidaan jakaa neljään ryhmään. Nämä neljä ryhmää ovat: palvelutarpeen ja ongelmatilanteen selvittäminen ja tarvittava varhainen tuki, lapsen ja nuoren tukipalvelut, perheen tukipalvelut sekä vertais-tukitoiminta. Ensimmäinen palvelukokonaisuus kattaa esimerkiksi kuntaan muuttavien uusien perheiden opastuksen. Kunnassa, esimerkiksi perusturvatoimistossa olisi hyvä olla saatavissa esimerkiksi opasvihkosia ja muuta tietoa perheiden erilais-ten kriisi- tai ongelmatilanteiden varalle. Tämä ryhmä kattaa myös sosiaalityön neu-vonta- ja ohjauspalvelun, jolla tarkoitetaan esimerkiksi mahdollisuutta oman elä-mäntilanteen kartoitukseen tai käsittelyyn sosiaalitoimistossa tai perheen kanssa kotona. Kuntalaisella on hyvä myös olla mahdollisuus tutkimuksiin kasvatus- ja per-heneuvolassa. (Rousu & Holma 2004, 13.)

Lasten ja nuorten tukipalvelut kattavat sekä varhaisen tuen muodot että kuntoutta-van tuen. Varhaisen tuen muotoja voivat olla esimerkiksi päivähoitopaikan järjestä-minen, koulunkäynnin tukeminen, tukihenkilö tai – perheen järjestäminen, talou-dellinen tuki esimerkiksi lapsen harrastukseen, lomatoiminnan järjestäminen tai lo-man tukeminen sekä nuoren avustaminen työhaussa ja asumisjärjestelyissä. Nuo-relle voidaan antaa myös mahdollisuus rikoksen sovittelumenettelyyn. Lasten ja nuorten tukipalveluna voidaan antaa myös kuntouttavaa tukea. Kuntouttavaa tukea voivat olla esimerkiksi hoitopalvelut kasvatus- ja perheneuvolassa, lapsen kuntout-tava hoito avohuollon tukitoimenpiteenä toteutettavana sijoituksena, koulupsykolo-gien ja – kuraattorien palvelut, terapiat ja lasten psykiatrinen hoito sekä päihdepal-velut lapsille ja nuorille. (Rousu & Holma 2004, 13-14.)

Myös perheen tukipalvelut jaetaan varhaisen tuen muotoihin ja vaativaan kuntout-tavaan perhetyöhön. Varhaisen tuen muotoja voivat olla esimerkiksi kotipalvelu ja perhetyöntekijöiden erilaiset tukipalvelut, tukihenkilö tai – perhetoiminta, taloudelli-

nen tuki, asumisen puutteiden korjaaminen, terveydenhuollon asiantuntija-apu, välttämättömät palvelut raskaana oleville, toiminnalliset menetelmät (seikkailu- ja perheleirejä), elämäntaitojen opastus, kriisi- ja sosiaalipäivystyspalvelut, tukiperhe, tukiasunto ja turvakotipaikka. Osa näistä palveluista järjestetään lastensuojelullisin perustein. Kuntouttava perhetyö on toinen muoto perheen tukipalveluista. Näitä palveluita voi olla esimerkiksi perhetyöntekijöiden kuntouttamispalvelut, lapsen ja perheen kuntouttava hoito avohuollon tukitoimenpiteenä toteutettavana sijoituksena, kuntouttavat perheleirit, mahdollisuus terapiaihin ja päihde- ja huumehoitopalveluja lasten vanhemmille tai tarvittaessa koko perheelle ja raskaana oleville naisille. (Rousu & Holma 2004, 14.)

Neljäs palvelukokonaisuus on vertaistukitoiminta. Tässä palvelukokonaisuudessa voi olla esimerkiksi eri-ikäisten vanhemmille tarkoitettuja ryhmiä tai vanhempainryhmätoimintaa. Toimintaa voi myös olla pienten lasten vanhemmille erilaisia vanhemmuutta tukevia toimintoja tai ryhmiä, lasten ja nuorten ryhmätoimintaa (nuorisotilat ja työpajatoiminta) tai erilaisia lähiyhteisöjen yhteistyötä kuten muun muassa kasvatuskysymyksissä tukevia toimintoja. (Rousu & Holma 2004, 14.)

Nämä edellä lueteltujen palvelujen käytännön toteuttamiseen keskittyvät pääsääntöisesti useat eri tahot kunnan muilla toimintasektoreilla. Näitä voivat olla esimerkiksi päivähoito, koulu, nuorisotoimi, seurakunnat, monet järjestöt ja vapaaehtoiset. Silloin, kun järjestetään aikuispalveluita, on kuitenkin otettava huomioon myös lapsen tarpeet. (Rousu & Holma 2004, 15.) Lastensuojelulain mukaan annettaessa aikuiselle esimerkiksi päihdehuolto- tai mielenterveyspalveluja, tulee kartoittaa myös asiakkaan huollossaan olevan lapsen hoidon ja tuen tarve. (L 13.4.207/417.)

4 NUORTEN TYYTYVÄISYYS LASTENSUOJELUN PALVELUIHIN

Asiakastyytyväisyyden avulla saadaan selville, kuinka hyvin palvelulla on onnistuttu vastaamaan tai jopa ylittämään asiakkaiden odotukset. Asiakaspalvelu, palveluodotukset ja palvelun laatu linkittyvät selkeästi asiakastyytyväisyyteen. Asiakastyytyväisyys mielletään yhdeksi tärkeimmistä mittareista, kun halutaan selvittää miten hyvin palvelua toteutetaan. (Asiakastyytyväisyys 2014). Tässä kappaleessa käsittelemme palvelun laatua, asiakastyytyväisyyttä sekä asiakkaiden osallisuutta lastensuojelua toteutettaessa.

4.1. Laatu palvelun tuottamisessa

Aina, kun määritellään laatua, voidaan todeta, että sillä pyritään tarkoituksen mukaiseen käyttöön. On kysymyksessä palvelutuote tai perinteinen tuote niin lähestymistapaa voidaan kutsua tuoteperusteiseksi. Laadun määrittely keskittyy myös selvästi asiakastyytyväisyyteen, jolloin sen parantaminen luo pohjan koko laatutyölle. Tuotelaatu ja toiminnan laatu ovat niitä käsitteitä, joiden kautta laadusta puhutaan. (Karjalainen 2006.) Useimmiten sosiaalialalla keskitytään toiminnan laatuun ja asiakkaiden rooli on keskeinen.

Sosiaalialan palveluiden tuotannossa laadun määrittelemine on hankalampaa kuin esimerkiksi teollisuudessa. Teollisiin tuotteisiin verrattuna palveluiden tuotanto jättää aina enemmän tilaa subjektiivisille, yksittäisen henkilön omaan arvomaailmaan ja mielenkiintoon pohjautuville näkemyksille. Jokainen arvostaa palveluissa eri asioita. (Reinboth 2008, 96.)

Asiakkaiden näkökulmasta katsottuna sosiaalipalveluiden laatuun vaikuttavia tekijöitä ovat ennakko-odotukset palvelusta, asiakkuuden kesto tai moniasiakkuus. Laatuun vaikuttavia tekijöitä ovat myös palvelukokonaisuus ja palveluun hakeutumisen syyt. Sosiaalipalveluiden laatu voidaan asiakasnäkökulmasta tarkasteltuna erottaa selkeästi kahteen tasoon tai osatekijään. Palvelun laatu voi siis tarkoittaa asiakkaille

sitä, että palvelukokonaisuudet toimivat sujuvasti sekä tarvittavia palveluja on saatavilla riittävän oikea-aikaisesti. Toisaalta asiakkaat arvioivat laatua työntekijän kanssa käytävien vuorovaikutussuhteiden kautta. Tähän sisältyy se, että asiakkaiden kohtaaminen on kunnioittavaa ja työntekijät huomioivat asiakkaidensa toiveet. (Tammelin 2010, 15-16.) Lastensuojelulain (L 13.4.207/417) mukaan lapsen toivomukset ja mielipide on selvitettävä ja huomioitava samalla myös lapsen ikä ja kehitystaso. Mielipiteiden selvittämisestä ei saa aiheutua haittaa lapselle itselle, eikä hänelle läheisten ihmisten välisille vuorovaikutussuhteille. Ainoastaan silloin lapsen mielipide voidaan jättää huomioimatta, jos siitä katsotaan olevan haittaa lapsen terveydelle tai kehitykselle.

4.2. Asiakastyytyväisyys lastensuojelussa

Palvelun laadussa asiakkaan tyytyväisyyden kokemus on keskiössä. Tyytyväisyys koostuu seuraavista tekijöistä: palvelu ja sen tavoitteet mietitään yhdessä asiakkaan kanssa, johdonmukaisuus suunnitelmien toteutuksen suhteen, asiakasta arvostetaan ja hänelle kerrotaan toimenpiteet ymmärrettävästi. (Tuurala & Holma 2009, 10.) Asiakastyytyväisyyden toteutumista määrittävät eniten asiakkaiden odotukset. Korkeat odotukset nostavat vaatimustasoa palvelun toteuttamiselle. (Asiakastyytyväisyys 2014.) Palvelua toteutettaessa on pyrittävä siihen, että asiakas saa antaa palautetta joko välittömänä tai palautelomakkeiden avulla. Näillä keinolla voidaan saada tietoon asiakkaan mahdollinen tyytymättömyyden kokemus ajoissa, sillä asiakassuhteen päätyttyä tyytymättömyyden esille tuleminen on yleensä jo liian myöhäistä. Lastensuojelun tyyppisessä palvelun tuottamisessa tapahtunutta voidaan korkeintaan pahoitella tai sovitella. (Tuurala & Holma 2009, 10.)

Asiakastyytyväisyysmittaus, joka on tehty jälkikäteen, pystyy antamaan vain tilastoitavan kuvan tapahtuneesta palveluprosessista. Näiden tilastojen avulla pystytään korjaamaan olemassa olevia toimintatapoja parempaan, eikä tällöin vakavaa epäluottamusta pääse syntymään tulevien asiakkaiden kanssa. Lastensuojelun asiakastyytyväisyydestä puhuttaessa tulee kiinnittää erityistä huomioita asiakassuhteiden jatkuvaan huolenpitoon. (Tuurala & Holma 2009, 10.)

Asiakaslähtöisyydestä puhuttaessa on asiakkaan palvelutarve lähtökohtana toiminnalle. On kuitenkin olemassa tilanteita, jolloin aktiivinen palvelunhakija ei olekaan asiakas vaan hän joutuu palvelun piiriin tai saa sitä vasten tahtoaan. Nämä tilanteet velvoittavat viranomaisia tarkastelemaan palvelua asiakkaan edun näkökulmasta. Tämä näkökulma on aiheuttanut keskustelua siitä, voidaanko vastoin tahtoa annettua palvelua edes kutsua palveluksi. (Lehmuskoski & Kuusisto-Niemi 2012, 21.)

Monissa lastensuojelun tapauksissa perusteltukin päätös voi aiheuttaa asiakkaissa vastustusta. Lastensuojeluun kuuluu vastentahtoisetkin päätökset, joten näissä tapauksissa ei voida aina tavoitella välitöntä asiakastyytyväisyyttä. Joskus asiakkaiden oma näkemys voi kuitenkin ajan kanssa muuttua ja tällöin he ymmärtävät tehdyt toimenpiteet ja niiden perustelut. Tämän vuoksi asiakastyön päättymisen jälkeen jonkin ajan kuluttua olisi tärkeää vielä kerätä asiakaspalautetta. (Tuurala & Holma 2009, 10.)

4.3. Laatu lastensuojelussa

Laadun kehittäminen ei ole tehtävä, joka päättyy aikanaan, vaan se on jatkuva työskentelytapa. Nykypäivän yhteiskunta ja erilaiset ongelmat edellyttävät, että lastensuojelun palveluilla voidaan vastata lasten ja nuorten muuttuviin tilanteisiin. Samankaltaiset palvelut eivät vastaa kaikkien tarpeisiin ympäri Suomea, koska kysyntä ja tarjonta elävät koko ajan paikkakunnittain. Tämä tilanne siis edellyttää sitä, että valtakunnallinen kehityssuunta edellyttää tarkastelemaan lastensuojelua laadun näkökulmasta. (Laaksonen 2004, 256.)

Asiakastyytyväisyyden saavuttamiseksi ja laadun parantamiseksi edellytetään toimivaa työyhteisöä sekä sovittuja työtapoja. Näillä keinoilla pyritään saavuttamaan tavoitteilla suunnattuja tuloksia. Kun puhutaan laadun kehittämisestä, niin tarkoitetaan säännöllistä tutkimista ja arviointia eri näkökulmista. Näitä näkökulmia ovat rakenne, työprosessi ja tulokset. Arvioitava toiminta-alue vaikuttaa siihen, mitä pide-

tään hyvänä laatuna. Seuraavat viisi piirrettä ovat alasta riippumatta ominaisia laadukkaalle palvelutoiminnalle: asiakaslähtöisyys, kirjattu toiminta-ajatus, kuvatut prosessit, prosesseja tukevat ja jatkuvat arvioinnit. (Laaksonen 2004, 257.)

Lastensuojelusta ja sen laadusta puhuttaessa on monia eri tahoja, jotka asettavat omat vaatimuksensa, jotta lastensuojelun palvelu olisi heidän mielestään hyvää. Näitä tahoja ja tekijöitä ovat: lapsi tai nuori, perhe tai lähiyhteisö, palvelun tilaaja, ostaja ja rahoittaja sekä taloudelliset ehdot, oman talon toimintalinjat ja johdon odotukset, ammattialan etiikka, tutkimusten suositukset, kokemusperäinen ja hiljainen tieto hyvistä toimintatavoista, lait ja asetukset, valtakunnalliset suositukset ja laadunhallinnan vaatimukset. (Rousu & Holma 2004, 11.)

Laadukasta sosiaalihuoltoa toteutettaessa pitää ottaa huomioon asiakkaan toivomukset, mielipiteet, etu, yksilölliset tarpeet sekä äidinkieli ja kulttuuritausta. Erityisesti avohuollon palveluissa sekä sijaishuoltoa järjestettäessä nämä on huomioitava. Jos avohuollon palvelut ovat heikkolaatuisia, niin voidaan olla tilanteessa jonka johdosta lapsi jää ilman tarvitsemaansa tukea. Näissä tilanteissa saatetaan päätyä sijoitusratkaisuihin sen takia, että tarkoituksenmukaisia avohuollon palveluja ei ole saatavilla. Sosiaalityöntekijöiden tekemät lastensuojelulain mukaiset asiakassuunnitelmat sekä riittävät kelpoisuusehdot täyttävä henkilöstö parantaa palveluiden riittävyyttä, toimivuutta ja osaltaan hyvää laatua. (Räty 2010, 43.)

Laadun arviointia voidaan toteuttaa monella eri tavalla ja asiakastyytyväisyyden tutkiminen on yksi tapa kerätä palautetta. Voidaan työskennellä niin kuin on suunniteltu, vai pitäisikö jotain asioita muuttaa. Lisäksi selvitetään, että tuottaako toiminta toivottuja tuloksia asiakkaiden kannalta. Kokonaisuudessaan yksiköissä tulisi tarkastella ajantasaisuutta sekä toteumista arvojen ja toimintaperiaatteiden kannalta, niin yksittäisten työntekijöiden, kuin työyhteisönkin toiminnassa. Yksikön työskenteilyn kehittämisestä päätetään kerättyjen palautteiden ja koottujen arviointien perusteella. (Laaksonen 2004, 257-258.)

Lastensuojelun laatu edellyttää parasta mahdollista lapsen etua. Laatu ja sen kehittäminen on myös työyhteisön ja yksittäisten työntekijöiden etu. On tärkeää myös pitää työyhteisö ajan tasalla siitä, mitä ja miten laatua pyritään kehittämään. Tällöin

työntekijät keskittyvät enemmän olennaiseen, kun he ovat tietoisia näistä seikoista. Laadukas toimintatapa takaa myös tietynlaista turvaa joskus lastensuojelussa esiintyvissä ristiriitatilanteissa. Tällöin pyritään siis avoimuuteen, jolloin asiakas on tietoinen perustehtävistä, työmenetelmistä, toiminnan kirjaamisesta ja tapahtuvasta arvioinnista. (Laaksonen 2004, 258.)

Sosiaali- ja terveysministeriö on julkaissut kohdennetun laatusuosituksen lastensuojelulle. Suosituksen keskiöön on asetettu lapsi. Suosituksia ohjaa viisi eettistä periaatetta, joita on: lapsen etu, asiakkaiden ihmisarvo ja perusoikeudet, vuorovaikutus, ammattihenkilöstön työn laatu sekä vastuulliset päätökset ja toimintakulttuuri. Suosituksia on yhteensä 27, mutta ne on jaoteltu neljään eri sisällölliseen alueeseen: osallisuus lastensuojeluasiassa ja kokemusasiantuntijuuden hyödyntäminen palveluita kehittäessä, lapsilähtöinen yhteinen palvelujärjestelmä ja eri toimijoiden välinen yhteistyö, osaavat ammattilaiset, työn tuki ja tehtävänjako sekä moniulotteinen arviointi. Kaikki nämä osa-alueet kuvaavat sitä, mistä lastensuojelun laatu muodostuu. (Lavikainen, Puustinen-Korhonen & Ruuskanen 2014, 3.)

4.4. Nuorten osallisuus lastensuojelussa

Haluamme esitellä osallisuuden käsitettä tarkemmin, koska osallisuuden kokemus saattaa vaikuttaa asiakastyytyväsyyteen suurella määrällä. Koemme kuitenkin, että muutkin laatusuosituksen osa-alueet ovat tärkeitä ja merkittäviä, mutta osallisuus on sellainen asia, johon molemmat osapuolet voivat vaikuttaa itse. Tässä luvussa käsittelemme osallisuutta sekä teorian, että käytännön kautta.

Sosiaalityössä tarvitaan monipuolista kuvaa ja tietoa eri tilanteista. Kun työskennellään lasten kanssa, on myös tärkeää pyrkiä saamaan tietoa itse lapsesta ja lapsen arjen sisällöstä hänelle tärkeiden ihmisten avulla. On myös tärkeää saada lasten tuottamaa tietoa ihmissuhteista, pulmista ja positiivisista asioista, nimenomaan sellaisina kuin lapsi ne itse kokee. (Hurtig 2006, 181.)

Lastensuojelupalveluita toteutetaan aina lapsen tarpeiden ja toiveiden näkökulmasta, joten aikuisten on toimittava käytännön lastensuojelutyössä aina lapsilähtöisesti. Lapsella on myös oikeus osallistua omaa elämäänsä koskeviin asioihin ikänsä ja kehitystasonsa mukaisesti. Lastensuojelupalvelujen toimivuudessa ja kokonaispalveluketjun onnistumisessa on kyse yhteistyön laadusta. Näitä yhteistyön kohteita ovat esimerkiksi lapsi itse, lasta hoitavat vanhemmat ja muut läheiset sekä lapsen palveluihin osallistuvat muut toimijat. (Rousu & Holma 2004, 10.)

Lastensuojelun vaikuttavuus ja laki edellyttää asiakkaiden kohtaamista osallistavasti ja kuuntelevasti. On erittäin tärkeää, ettei osallisuutta ja kuulemistä jouduttaisi karsimaan työkäytäntöjen, resurssien tai osaamisen puutteiden vuoksi. (Lavikainen & Ruuskanen 2013, 9.) Lastensuojelulain 20§ mukaan työtä toteutettaessa lapsen toivomukset ja mielipide on selvitettävä ja ne on otettava huomioon lapsen kehityksen ja ikätason mukaisesti (L 13.4.2007/417).

Laajemmin tarkasteltuna osallisuus on yhteisöön liittymistä, kuulumista ja siihen vaikuttamista. Kuitenkin lapsen oikeuksien sopimuksen mukaan osallisuus on lasten ja aikuisten julkisen vallan yhteisöjen välistä toimintaa. Useimmiten osallisuus konkretisoituu osallistumisella. Osallisuutta voi lyhyesti kuvata tikapuilla, mitä alempana tikapuita yksilö on, sitä vähemmän hänellä on mahdollisuuksia vaikuttaa ja puolestaan mitä korkeammalle yltää, sen enemmän valtaa yksilölle kertyy. Kun puhutaan lasten ja nuorten osallisuudesta, niin sitä verrataan paljon aikuisten käyttämään valtaan. Kuitenkin selvä asia on, että mitä enemmän lapsi tai nuori voi vaikuttaa tehtäviin päätöksiin, sitä enemmän hän on osallinen kyseisessä toiminnassa. Puhuttaessa kokonaisvaltaisesta osallisuudesta tulisi myös muistaa, että kieltäytyminen on yksi osallisuuden muoto ja tämä mahdollisuus tulisi jokaisessa tilanteessa olla. (Oranen 2008, 9-11.)

Osallisuuteen liittyy myös paljon eettisiä kysymyksiä, varsinkin kun ollaan lastensuojelun kentällä viranomaisten sekä lasten ja nuorten kesken. Esimerkiksi kysymys siitä kuka valitsee lapset ja nuoret ketkä kutsutaan mukaan palavereihin. Oletettavasti nämä päätökset ovat aikuisten vastuulla, joten heillä on valta päättää kenen ääni pääsee kuuluviin. (Oranen 2008, 44.)

Osallisuuden ilmapiiriä luodakseen, kaikkien osapuolten tulisi luottaa siihen, että jokainen heistä tulee kuulluksi omana itsenään ja he pääsevät tuomaan oman näkemyksensä käsiteltävään asiaan liittyen. Kun lapset, nuoret ja vanhemmat kokevat osallisuutta, niin tällöin on hyvät edellytykset kehittää vaikuttavia lastensuojelun palveluita, jonka kautta taas voidaan taata laatua. (Lavikainen, Puustinen-Korhonen & Ruuskanen 2014, 18.) Jotta osallisuuden ilmapiiri tavoitettaisiin, työntekijöiden tulisi tavoitella seuraavia päämääriä. Työntekijän ja nuoren tulisi saavuttaa tilanne, joka tukee jatkuvaa ja luottamuksellista vuorovaikutusta. Tätä kautta nuori saa osallisuuden kokemuksia. Työntekijän täytyy huomioida myös nuoren perhe, lähiverkosto ja mahdolliset sijaisvanhemmat, joiden kanssa tulisi saavuttaa aito mahdollisuus yhteistyöhön ja samalla yhteinen näkökulma lapsen edun toteutumiselle. Työntekijän, perheen ja muiden viranomaisten tulisi yhdessä pohtia ja keskustella mahdollisista keinoista, joilla muut viranomaiset pystyisivät tukemaan lapsen etua ja vanhempia heidän kasvatustavustaan. (Lavikainen & Ruuskanen 2013, 9-10.)

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Teimme tutkimuksen yhteistyössä Alavuden kaupungin perusturvapalveluiden perhesosiaalityön kanssa. Alavuden kaupungin perhesosiaalityö kaipasi selvitystä lastensuojelun avohuollon palvelujen asiakkaana olevien nuorten tyytyväisyydestä palveluihin ja sosiaalityöntekijän toimintaan. Opinnäytetyössämme on tarkoituksena selvittää nuorten kokemuksia Alavuden kaupungin lastensuojelun tuottamista avohuollon palveluista sekä lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden toiminnasta.

Alavuden kaupunki sijaitsee eteläisellä Etelä-Pohjanmaalla. Elinkeinoelämässä Alavuden tunnistaa Tuurin kauppakylästä, rakennustuote- ja metalliteollisuudesta sekä vahvasta maa- ja metsätalouden harjoittamisesta. Alavus kuuluu Kuusiokuntien seutukuntaan olemalla myös sen keskuspaikka. Töysän kunta liittyi Alavuden kaupunkiin vuoden 2013 alusta lähtien. Kuntaliitoksen jälkeen Alavuden kaupungin väkiluku oli vuoden 2013 lopussa 12 238 asukasta. (Alavus lyhyesti.) Alavuden kaupungin väestöstä 17,7% on 0-14 –vuotiaita, 15-64 –vuotiaiden osuus väestöstä on 59% ja yli 65 vuotta täyttäneiden osuus väestöstä on 23,3% (Alavus: avainluvut 2013).

Heino (2008, 18) on teoksessaan kuvannut Suomen kaikkien kuntien painotukset lastensuojelun suhteen. Kategorioina olivat: paljon sijoituksia ja avohuoltoa, sijoituspainotteinen, avopainotteinen ja vähäinen lastensuojelun tarve. Hänen mukaan Alavuden kaupunki on luokiteltu vuonna 2005 avopainotteiseksi alueeksi. Tämä siis tarkoittaa, että Alavudella on silloin ollut sijoitettuna keskimääräistä vähemmän lapsia, mutta avohuollossa asiakkaita on keskimääräistä enemmän. Alavuden lastensuojelun suunnitelmassa (2008, 37) on listattu kohtia joita kunnat sitoutuvat noudattamaan lapsi – ja perhekohtaisten lastensuojelun turvaamiseksi. Näistä yksi kohta vaati avohuollon painottamista ja vanhempien tukemista kasvatustehtävässä. Tämä kertoo siitä, että avohuollon painottaminen on tietoinen valinta. Alavuden lastensuojelun suunnitelmassa (2008) liitteenä olevassa lapsiperhebarometrissa käy ilmi, että alavutelaisissa perheissä kannetaan huolta erityisesti yleisestä turvattomuudesta, perheen taloustilanteesta ja lasten kasvatukseen liittyvistä ongelmista.

Vuonna 2012 Alavudella 0-17 –vuotiaita avohuollon tukitoimen asiakkaita oli 9% vastaavan ikäisestä väestöstä (Lastensuojelun avohuollollisten tukitoimien 26.11.2013). Nurmen (2014, 15) mukaan vuoden 2013 aikana Alavudella on tehty 253 lastensuojeluilmoitusta ja lastensuojelutarpeen selvityksiä 140. Avohuollon asiakkaina oli vuonna 2013 ollut yhteensä 259 lasta ja nuorta. Kodin ulkopuolelle sijoitettuja nuoria oli vuoden aikana yhteensä 34, joista kiireellisiä sijoituksia 8. Vuoden aikana sijoituksia ja huostaanottoja päättyi yhteensä 16.

5.1 Tutkimuksen tavoite ja tutkimuskysymykset

Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää alavutelaisten nuorten kokemuksia heille järjestetyistä avohuollon palveluista sekä saada selville nuorten tyytyväisyyttä Alavuden kaupungin sosiaalityöntekijöiden toimintaan. Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää mahdollisimman monen avohuollon asiakkaan mielipide ja kokemus hänelle suunnatuista palveluista ja sosiaalityöntekijän toiminnasta. Tutkimuksen tavoitteena on asiakastyytyväisyyden selvityksen myötä tuoda tietoa Alavuden kaupungin avohuollon palveluiden ja sosiaalityöntekijöiden toiminnan kehittämiseen.

Tutkimuskysymyksiä ovat:

Millaisia kokemuksia avohuollon asiakkaana olevilla nuorilla on Alavuden kaupungin lastensuojelun avohuollon palveluista?

Ovatko avohuollon asiakkaana olevat nuoret tyytyväisiä Alavuden kaupungin lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden toimintaan?

5.2 Tutkimuksen kohderyhmä

Yksi merkittävä tekijä opinnäytetyön syntymisen kannalta oli LasSe-hanke. LasSe-hanke on Väli-Suomen alueella toteutettu lastensuojelutarpeen selvityksen kehittämis-hanke. Väli-Suomen alue koostuu viidestä eri maakunnasta, joita ovat: Etelä-Pohjanmaa, Kanta-Häme, Pohjanmaa, Pirkanmaa ja Päijät-Häme. LasSe-hankkeessa siis keskitytään lastensuojelutarpeen selvitysvaiheeseen. Toisin sanoen hankkeen keskiössä ovat lastensuojelutarpeen selvityksessä oleva monialainen työskentely, palveluohjaus sekä lapsen kohtaamisen ja kuuntelemisen kysymykset. (Lastensuojelutarpeen selvityksen kehittäminen.)

LasSe-hankkeen myötä Alavuden kaupunki halusi keskittyä lisäksi selvittämään nuorten avohuollon asiakkaiden näkökulmaa heidän saamistaan palveluista, joten ehdotimme, että toteuttaisimme opinnäytetyön aiheesta. Kohderyhmäksi valittiin 10-18 –vuotiaat alavutelaiset nuoret, jotka olivat heinäkuussa 2014 sen hetkisiä avohuollon tukitoimien asiakkaita. Kohderyhmä valikoitui siksi, että Alavuden kaupungin perhesosiaalityöllä ei ollut tietoa tämän kohderyhmän tyytyväisyydestä palveluihin ja lisäksi heitä kiinnosti tämän kohderyhmän asiakaspalaute.

Tutkijoina meitä kiinnosti kohderyhmänä juuri nuoret, koska olemme opintojemme ohella työskennelleet nuorten kanssa harjoitteluiden ja työnteon merkeissä. Kohderyhmän valintaan vaikutti myös kiinnostuksemme lastensuojelun työkentälle. Halusimme myös opinnäytetyömme myötä tuoda esille lastensuojelun asiakkaiden mielipiteitä ja heidän kokemustensa kautta selvittää, kuinka palveluita voitaisiin kehittää.

5.3. Tutkimusmenetelmät

Opinnäytetyömme on laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus. Tähän päädyimme siksi, että jokaisen asiakkaan kokemus on yksilöllinen. Tutkijoina meitä kiinnostivat erityisesti asiakkaiden henkilökohtaiset kokemukset heidän omasta näkökulmas-

taan ja heidän kertomanaan, joten myös siksi valitsimme laadullisen tutkimusmenetelmän. Laadullisen tutkimuksen myötä pystyimme rakentamaan myös avoimia kysymyksiä suljettujen kysymysten rinnalle, joka taas helpotti meitä saamaan vastaajien mielipiteet julki.

Laadullisessa tutkimusmenetelmässä määrä ei säätele tutkimusaineiston kokoa vaan sen laatu. Tutkimusaineiston on tarkoitus toimia apuvälineenä asian tai ilmiön ymmärtämisessä tai teoreettisesti mielekkään tulkinnan muodostamisessa. (Vilkkä 2005, 126.) Laadullinen tutkimusmenetelmä nojaa pikemminkin tulkintaan kuin määrälliselle tutkimukselle tyypilliseen matematiikkaan. Sen tarkoitus on siis löytää merkityksiä vastaajien nostamista asioista heidän kokemustensa perusteella. (Alston & Bowles 2013, 268.)

Lähtökohtana laadullisessa eli kvalitatiivisessa tutkimuksessa on todellisen elämän kuvaaminen. Laadullisessa tutkimuksessa pyritään muistamaan ja huomioimaan, että todellisuus on moninainen. Toisaalta tutkijoiden on kuitenkin otettava huomioon, että todellisuutta ei voi jakaa osiin. Asioista on mahdollista löytää monen suuntaisia suhteita, koska tapahtumat muovaavat samanaikaisesti toinen toistaan. Kvalitatiivisen tutkimuksen tavoite on tutkia kohdetta mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 161.)

Arvot muovaavat sitä miten pyrimme ymmärtämään tutkimiamme ilmiöitä, joten tutkija ei voi myöskään täydellisesti sanoutua irti arvolähtökohdista. Perinteisessä mielessä objektiivisuutta ei ole mahdollista saavuttaa, koska tutkija ja se mitä tiedetään kietoutuvat saumattomasti toisiinsa. Tulokseksi voidaan saada vain ehdollisia selityksiä johonkin aikaan ja paikkaan rajoittuen. Yleisesti ottaen kvalitatiivisessa tutkimuksessa pyritään pikemminkin löytämään tai paljastamaan tosiasioita kuin todentamaan jo olemassa olevia väittämiä totuudesta. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 161.)

5.4. Prosessin kulku

Opinnäytetyön prosessin alussa meille oli selvää, että haluamme suunnata aiheemme lastensuojelun asiakkaisiin ja heidän kokemuksiinsa. Aiheemme ehti vaihtua muutamaan otteeseen. Lopulta saimme keväällä 2014 selville, että Alavuden kaupungin perusturvapalveluilla olisi tarvetta tutkimukselle avohuollon asiakkaiden tyytyväisyydestä saamiinsa palveluihin. Tarkoituksena on selvittää nuorten kokemuksia avohuollon palveluista sekä heidän tyytyväisyyttään sosiaalityöntekijöiden toimintaan ja tätä kautta tuoda ideoita ja ajatuksia palveluiden kehittämiseksi. Taivoitimme tämän opinnäytetyön idean, kun toinen opinnäytetyön tekijöistä (Laura Pyylampi) suoritti sosionomiopintoihin kuuluvaa hallinnon jakson harjoittelua Alavuden kaupungin perusturvatoimistossa keväällä 2014.

Tutkimus toteutettiin lähettämällä kysymyslomakkeita (Liite 2) nuorille. Tähän päädyimme siksi, että pyrimme saamaan kaikkien mahdollisten avohuollon asiakkaiden mielipiteen näkyväksi. Lisäksi tällä tavalla vastaajat pysyvät anonyymeina, jolloin myös vastaukset saattoivat olla luotettavimpia. Kysymyslomake (Liite 2) laadittiin yhdessä opinnäytetyömme ohjaavan opettajan sekä Alavuden kaupungin sosiaalityöntekijöiden kanssa.

Avohuollon asiakkaat numeroitiin sosiaalityöntekijän toimesta. Me numeroimme jokaisen kysymyslomakkeen ja palautuskirjekuoren erikseen, jolloin jokaiselle numeroidulle avohuollon asiakkaalle lähetettiin kysymyslomake. Näin avohuollon asiakkaat pysyivät anonyymeina meille opinnäytetyön tekijälle. Esimerkiksi Maija Mallikas on avohuollon asiakas numero 12, jolloin kysymyslomake numero 12 lähetetään Maijalle. Maija lähettää täytetyn lomakkeen takaisin sosiaalitoimistoon ja me opinnäytetyön tekijät avaamme kirjeen. Tällöin tietoomme tulee, että avohuollon asiakas numero 12 on vastannut kyselyymme. Ilmoitamme sosiaalityöntekijälle, että numero 12 vastasi kyselyymme, jolloin sosiaalityöntekijä voi tarkistaa henkilön nimen numeron perusteella ja pystyy tällöin lähettämään palkinnon oikealle henkilölle. Tällöin siis sosiaalityöntekijä tietää vain, että Maija Mallikas on vastannut, mutta hän ei tiedä lomakkeen sisältöä.

Kysymyslomake (Liite 2) lähetettiin kaikille 10-18 -vuotiaille avohuollon tukitoimen piirissä oleville asiakkaille. Kysely toteutettiin heinäkuun 2014 aikana. Kyselyyn oli aikaa vastata kolme viikkoa. Yhteensä kysymyslomakkeita lähetettiin 65 kappaletta. Nuorille meni kysymyslomakkeiden (Liite 2) mukana myös saatekirje (Liite 1), jossa kyselystä ja sen tarkoituksesta sekä luotettavuudesta kerrottiin tarkemmin. Saatekirjeessä (Liite 1) tarkoitus oli luoda mahdollisimman käytännönläheinen ja luotettava kuva kyselystä nuorille, jotta vastaajamäärä olisi mahdollisimman suuri. Saatekirjeestä ei kuitenkaan tehty liian pitkää nuorten mielenkiinnon säilyttämiseksi.

Kysymyslomakkeen mukana nuorille meni myös palautuskuori, jossa he saivat lähettää kirjoittamansa vastaukset takaisin sosiaalitoimistoon. Palautuskuoressa luki toisen oppinäytetyön tekijän nimi (Laura Pyylampi), siten varmistimme, ettei kukaan Alavuden kaupungintalolla avaa kirjeitä. Toinen painava syy oli se, että saisimme nuorille luotettavan kuvan siitä, etteivät heidän antamat tiedot tule sosiaalityöntekijöiden nähtäville.

Palkkioksi vaivannäöstä, nuorille lähetettiin ilmaiset pizzalipukkeet (Liite 3) paikalliseen pizzeriaan. Paikalliset pizzeriat kilpailutettiin meidän toimestamme. Yhteistyökumppaniksi valittiin pizzeria Tropicana ja sopimuksen mukaan Alavuden kaupunki kustansi nämä pizzat vastanneille nuorille. Teimme lipukkeet ja kiitoskirjeen (Liite 3) valmiiksi, jotka sosiaalityöntekijä sai lähettää numeroinnin perusteella vastanneille nuorille.

5.5. Tutkimusaineiston kerääminen

Hirsjärven ym. (2009, 193-194) mukaan yksi tapa aineistonkeruulle on kysely. Kyselyssä kohdehenkilöt muodostavat myös otoksen tai näytteen tietystä perusjoukosta. Teoksessa esitetään, että niin kvalitatiivisessa kuin kvantitatiivisessakin tutkimuksessa tutkija voi olla etäällä tai lähellä tutkittavia. Kvalitatiivinen tutkimus ei siis välttämättä tarkoita läheistä kontaktia tutkittaviin. Siitäkin huolimatta, että usein ehkä niin monessa yhteydessä esitetäänkin. Tuomen & Sarajärven (2009, 72) mukaan kyselyn perusidea on hyvin yksinkertainen. Kun halutaan selvittää, mitä ihminen

ajattelee ja kuinka hän toimii, saadaan tietoa parhaiten kysymällä sitä häneltä itseltään.

Tässä tutkimuksessa emme pyrkineet muodostamaan otosta, koska tutkimus on laadullinen. Lisäksi pyrimme keräämään yksilöllistä ja kokemusperäistä tietoa. Kvalitatiiviselle tutkimukselle tyypillisesti emme kuitenkaan olleet läheisessä kontaktissa tutkittaviin.

Posti- ja verkkokyselyistä Hirsjävi ym. (2009,196) kertovat seuraavaa. Lomake lähetetään tutkittavalle, jolloin he täyttävät sen itse. Tämän jälkeen tutkittavat postittavat lomakkeen takaisin tutkijalle. Lomakkeen mukana on lähetettävä palautuskuori, jonka postimaksu on maksettu etukäteen tutkijan tai taustajärjestön toimesta. Tämä on syytä tuoda ilmi saatekirjeessä. Posti- ja verkkokyselyn etuina ovat nopeus ja vaivaton aineiston saanti. Suurimpana ongelmassa on tässä menetelmässä vastaamattomuus. Se kuinka suureksi vastaamattomuus muodostuu, riippuu kohderyhmästä ja tutkimuksen aihepiiristä. Jos lomake lähetetään jollekin erityisryhmälle (avohuollon asiakkaille), ja jos kyselyn aihe on heidän kannalta tärkeä, voidaan hyvinkin odottaa korkeampaa vastausprosenttia.

5.6. Aineiston analyysi

Tutkimuksemme on laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus. Aineistonkeruumenetelmänä käytimme kysymyslomaketta (Liite 2), jossa oli sekä avoimia, että monivalintakysymyksiä. Tähän päädyimme siksi, että tutkimustulos olisi mahdollisimman kattava. Laadullista aineistoa lähestyimme fenomenologis-hermeneuttisesta näkökulmasta. Aineistoa käsiteltäessä helpotti se, että kysymyslomakkeet oli jo valmiiksi numeroitu lähetysvaiheessa.

Fenomenologisen tutkimuksen pääperiaate painottuu ihmisen kokemuksellisuuteen ja elämyksellisyyteen. Ihmisen suhde omaan elämistodellisuuteensa on merkittävässä osassa fenomenologiaa. Fenomenologian mukaan ihmistä voidaan ymmärtää juuri tällaista maailmansuhdetta tutkimalla. Fenomenologista tutkimusta voidaan

siis kohdentaa ihmisen kokemuksen tutkimiseen, mutta koska jokainen ihminen kokee asiat yksilöllisesti, muotoutuu kokemus merkityksen mukaan. Fenomenologis-hermeuttisen tutkimuksen tavoitteena on käsitteellistää tutkittavan kokemuksen merkitys. Tässä analyysitavassa pyritään siis nostamaan näkyväksi se, mikä on jo jollain tasolla tiedossa tai koettu. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 34 -35.)

Tutkimuksemme perustuu avohuollon asiakkaiden kokemukseen ja siitä syntyvään asiakastyytyväisyyteen. Aineistoa analysoidessa jaoinme aineiston tutkimuskysymysten perusteella kahteen osioon: nuorten kokemuksiin avohuollon palveluista ja nuorten tyytyväisyyteen sosiaalityöntekijöiden toimintaan liittyen. Teimme aineiston pohjalta kuvioita tulosten ymmärtämisen helpottamiseksi, jotka ovat lisätty tutkimustuloksiin. Voidaan siis todeta, että tulosten analysointi sisälsi määrälliselle tutkimukselle ominaisia piirteitä. Avoimien kysymysten vastauksista nostimme yleisimmät asiat, jotka olivat selkeästi merkittäviä tutkimuksen tulosten kannalta. Nämä yleisimmät asiat nousivat sitä kautta, että korostimme niitä vastauksista erilaisia värikyntä käyttäen.

5.7. Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus

Eettisyys sijoittuu sosiaalityön ytimeen. Etiikan näkökulmasta työtä tehtäessä liitetään kysymykset mitä minun tai meidän pitäisi tehdä tai elää. Perinteisiä teoreettisia kehyksiä sosiaalityölle ovat velvollisuus- ja seurausetiikka. (Laitinen & Väyrynen 2011, 163.) Tutkimuksen ja etiikan yhteyttä voidaan taas tarkastella kahdesta eri näkökulmasta. Tutkimuksen tulokset saattavat vaikuttaa eettisiin ratkaisuihin, kun taas toisaalta tutkijan eettiset periaatteet voivat vaikuttaa tutkimukseen liittyviin ratkaisuihin. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 125.)

Tutkimuksen tiedonhankinnasta ja tutkittavien suojasta liittyvät kysymykset muodostavat tutkimuseettisiä ongelmia. Eettisestä näkökulmasta myös tutkijalla on selkeä vastuu tutkimustulosten sovelluksista. Jokaisella tutkijalla on siis tietynlaista valtaa, jota on mahdollisuus käyttää väärin. Tämä seikka korostuu erityisesti niissä tutkimuksissa, mitkä kohdistuvat ihmisiin. Tutkimuksessa tulee siis muistaa, että ihmisarvon ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen on ensisijaisen tärkeää jokaisessa

tutkimuksen vaiheessa. Hyvin standardoiduilla tiedonkeruumenetelmillä on mahdollista ennakoida tai jopa ratkaista näitä eettisiä ongelmia. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Lastensuojelutyötä ja lastensuojeluun liittyviä tutkimuksia voidaan pitää eettisesti haastavana toimintana. Näissä molemmissa erilaisia valintoja pitää tarkastella erityisesti eettisyyden näkökulmasta. Näin ollen eettiset kysymykset koskettavat myös lastensuojelua ja lastensuojelussa tehtyjä tutkimuksia. Eettisyys koskettaa lastensuojelua tietosuojaan liittyvässä vallankäytössä, lastensuojelun asiakkaina olevien lasten mahdollisuuksista ja oikeuksista osallistua tutkimuksiin. Tämä koskee yhtälailla myös tutkimatta jättämisen ongelmallisuutta. (Enroos & Laakso 2014, 33.)

Tieteellisiä tutkimuksia mitataan luotettavuusmittareilla: reliabiliteetilla ja validiteetilla. Validiteetilla tarkoitetaan sitä, että tutkitaan oikeita asioita ja reliabiliteetilla puolestaan tulosten pysyvyyttä. Laadullisessa tutkimuksessa tutkijat voivat saavuttaa nämä mittarit oman arvioinnin ja näyttöjen avulla. Validiteetin kautta pyritään tarkastelemaan tutkimuksen suunnittelua ja reliabiliteetti keskittyy tutkimuksen toteutukseen. (Kananen 2014, 146 -147.) On siis etukäteen huolellisesti pohdittava niitä asioita ja tekijöitä, joilla tutkimuksen luottamuksellisuus voi kärsiä. Pohdinnan jälkeen pitää tuoda kaikkien tietoon ne tavat joilla näiden riskien kohtaaminen voidaan ehkäistä. (Qualitative research.)

Halusimme vastauksia kysymyksiin ovatko 10-18-vuotiaat Alavuden nuoret tyytyväisiä sosiaalityöntekijän toimintaan ja saamiinsa avohuollon palveluihin. Muodostimme kysymyslomakkeen (Liite 2) näiden asioiden ympärille. Lomaketta (Liite 2) tehdessämme olimme tiiviissä yhteistyössä lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden kanssa, koska he kuitenkin ovat jokaisen kohderyhmässämme olevan asiakkaan kanssa asioineet. Tätä kautta heillä siis oli tuntumaa siihen, millaisiin kysymyksenasetteluihin kohderyhmämme on kykenevä vastaamaan.

Pyrimme siihen, että kohderyhmä ymmärtäisi mahdollisimman helposti asetetut kysymykset ja tällöin pystyisivät vastaamaan juuri oikeisiin asioihin. Jos kysymyslomake kuitenkin tuntuisi hankalalta, niin mainitsimme saatekirjeessä (Liite 1), että vanhempi, ohjaaja tai perhetyöntekijä voi selkiyttää kysymysten ymmärtämistä. Monivalintakysymysten kohdalla teimme tietoisin valinnan siitä, että emme edes laita

vaihtoehdoksi kohtaa ”en tiedä tai en osaa sanoa”, koska sitä kautta pystyimme varmistaa sen, että niiden kysymysten kohdalla vastaajien tulee kallistua jompaan-kumpaan suuntaan, jolloin tutkimustulos on kattavampi.

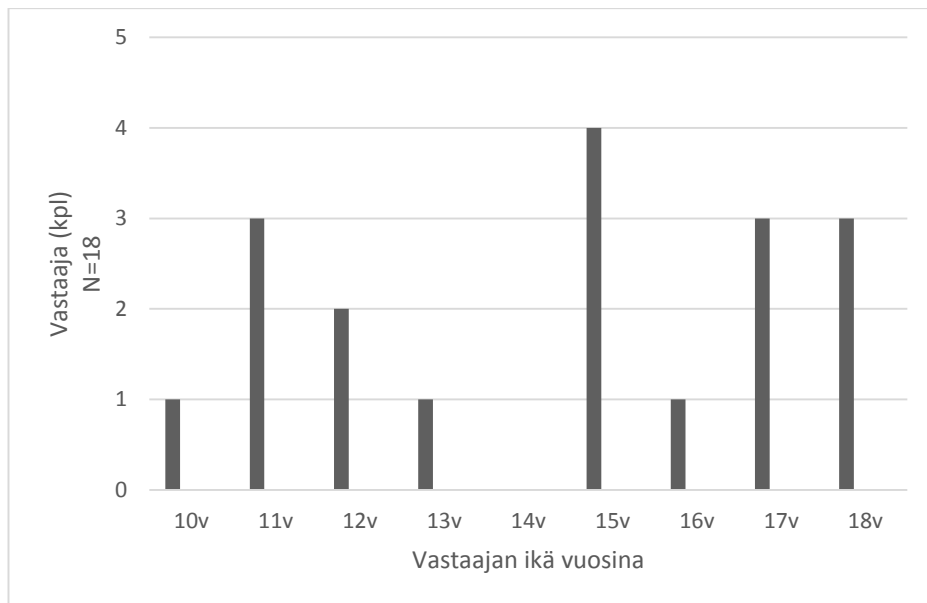
6 TUTKIMUSTULOKSET

Kysymyslomakkeet lähetettiin kaikille 10-18 -vuotiaille alavutelaisille nuorille, jotka kuuluvat Alavuden kaupungin lastensuojelun avohuollon tukitoimen piiriin. Tutkimukseen osallistuivat vuoden 2014 heinäkuulla sen hetkiset avohuollon asiakkaat. Täytettyjä kysymyslomakkeita saimme takaisin 65 kappaleesta yhteensä 18 kappaletta. Vastaajista tyttöjä oli 12 ja poikia kuusi.

Yleisesti ottaen kaksi lomaketta oli täytetty meidän arviomme mukaan huolimattomasti, mutta muuten suurin osa vastaajista oli paneutunut lomakkeeseen ja sen kysymyksiin. Monivalintakysymyksiin oli vastattu erittäin hyvin, koska ainoastaan kahdessa väittämässä yksi vastaaja oli jättänyt kohdan tyhjäksi. Avointen kysymysten kohdalla tuli useammin vastaan tyhjiä kohtia, mutta niihinkin saimme riittävästi vastauksia. Avoimiin kysymyksiin oli vastattu siihen nähden hyvin, että kysymyksessä oli kuitenkin avointen kysymysten kannalta haastava ikäryhmä.

Joidenkin vastausten kohdalla pohdimme niiden luotettavuutta, koska havaitsimme, että aina vastausten sisältö tai muotoilu ei vastannut vastaajan ikätasoa. Esimerkiksi muutamassa vastauksessa saattoi päätellä, että käsiala oli aikuisen kirjoittamaa tai, että aikuinen olisi jollain tavalla ohjaillut tai sanellut vastauksia joihinkin kohtiin. Pyrimme huomioimaan, että tällaiset havainnot heikentävät tutkimuksemme luotettavuutta, koska halusimme nimenomaan tietää itse nuorten ajatuksia aiheesta. Pyrimme siis ottamaan huomioon nämäkin seikat tuloksia analysoidessamme.

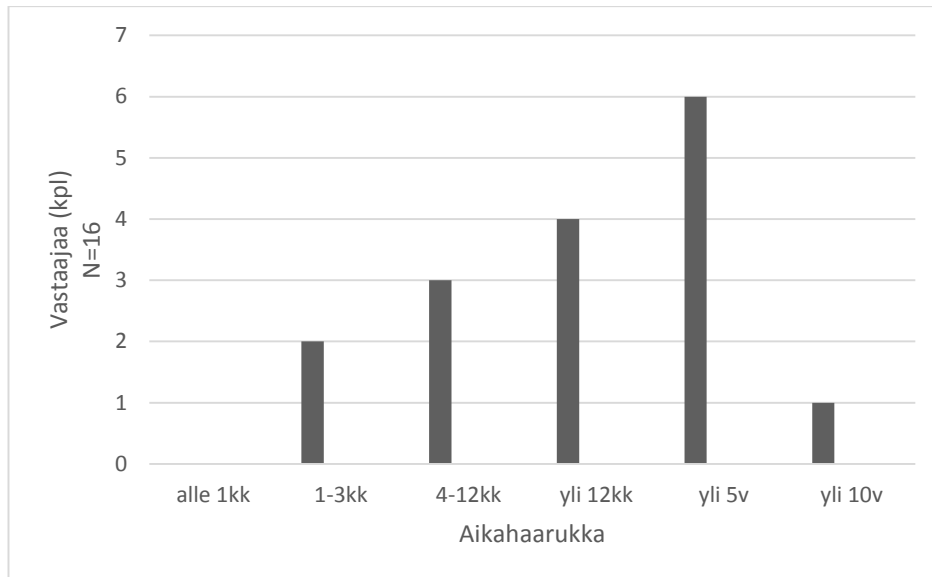
Kysymyslomakkeemme alussa selvitimme vastaajien perustietoja. Tämä sen takia, että iän ja asiakkuuden pituuden tiedostaminen auttaa ymmärtämään vastauksia. Seuraavassa kuviossa (Kuvio 1) käsittelemme kyselyyn vastanneiden ikäjakaumaa.



Kuvio 1. Vastaajien ikäjakauma.

Saimme vastauksia melkein kaikkien ikäryhmien edustajilta. Ainoastaan 14-vuotiaiden ikäryhmästä emme saaneet yhtään näkökulmaa. Kun taas 15-vuotiaista oli eniten vastaajia. Kuten edellä olevasta kuviosta näkyy, vastaajien ikähaarukka jakautui hyvin tasaisesti. Vastaajien tasainen jakautuminen on tutkimuksen kannalta hyvä asia, sillä saimme melkein jokaisesta ikäryhmästä jonkinlaista palautetta asiakastyytyväisyyteen liittyen. (Kuvio 1.)

Tiedustelimme lomakkeessa seuraavaksi asiakkuuden pituutta. Tämä tieto on merkittävä opinnäytetyön kannalta, koska pystymme siten vertailemaan asiakastyytyväisyyttä verrattuna asiakkuuden pituuteen. Kysyimme, kauanko vastaajat ovat käyttäneet avohuollon palveluita yhteensä. Kahdessa lomakkeessa tämä kohta oli tyhjä, joten vastaajia tähän kohtaan oli yhteensä 16.



Kuvio 2. Asiakkuuden pituus avohuollon palveluissa.

Yksikään vastaaja ei ollut käyttänyt palveluita alle kuukautta. Kahden vastaajan asiakkuus on kestänyt 1-3 kuukautta. Suurin osa eli 13 vastaajaa oli käyttänyt palveluita neljästä kuukaudesta yli viiteen vuoteen. Yksi vastaaja oli ollut palveluiden piirissä yli kymmenen vuotta. Useimmat vastaajat ovat siis suhteellisen pitkäaikaisia asiakkaita, joten heillä voi olettaa olevan selkeitä kokemuksia ja mielipiteitä tutkittavasta aiheesta. (Kuvio 2.)

6.1 Tyytyväisyys avohuollon palveluihin

Tässä kappaleessa keskitymme ensimmäiseen tutkimuskysymykseemme: Millaisia kokemuksia avohuollon asiakkaana olevilla nuorilla on Alavuden kaupungin lastensuojelun avohuollon palveluista? Nostamme tässä kappaleessa esille ne kysymyslomakkeen (Liite 2) kysymykset, jotka liittyvät vastaajien kokemuksiin ja mielipiteisiin avohuollon palveluista. Tyytyväisyyttä avohuollon palveluihin olemme tiedustelleet sekä avoimilla-, että monivalintakysymyksillä.

Kysymyslomakkeen (Liite 2) alussa pyydettiin vastaajia ympyröimään valmiista listasta ne palvelut, joita he käyttävät tai ovat käyttäneet. Ympyröidyn palvelun perään pyydettiin antamaan arvosana asteikolla 4-10 sen mukaan, kuinka tyytyväisiä vastaajat ovat kyseiseen palveluun. Tätä kysyimme siksi, että halusimme selvittää ovatko vastaajat tietoisia käyttämistään palveluista. Arvosanojen myötä halusimme

tuoda palveluiden järjestäjille tietoa asiakkaiden tyytyväisyydestä saamiinsa palveluihin.

Vastaajista 17 oli ympyröinyt käyttämänsä palvelut eli yhdessä lomakkeessa mitään palvelua ei ollut ympyröity ollenkaan. Yhteensä 11 vastaajaa oli antanut kaikille ympyröimilleen palveluille arvosanan, kun yksi vastaaja oli antanut arvosanat vain osittain. Näin ollen arvosanan antaneita vastaajia oli yhteensä 12.

Kokosimme seuraavaksi alla olevaan taulukkoon (Taulukko 1) ne palvelut, joita vastaajat olivat eniten käyttäneet. Karsimme listalta pois ne palvelut joihin oli pelkästään yksi tai ei yhtäkään vastausta. Tämä siksi, että kaikki vastaajat pysyvät anonyymeinä. Kuitenkin on otettava huomioon, että myös nämä vähiten käytetyt palvelut olivat saaneet hyviä ja kiitettäviä arvosanoja.

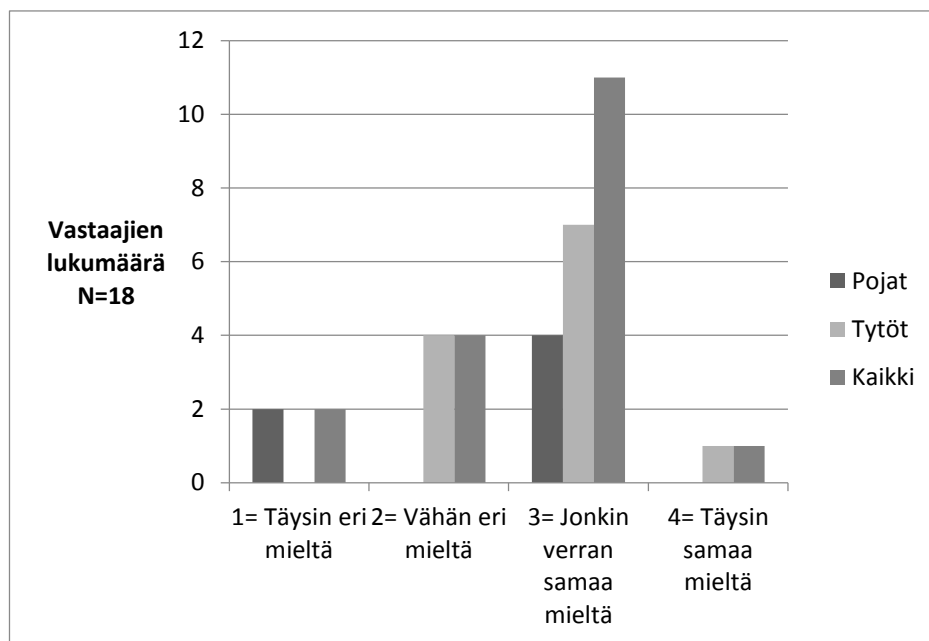
Palvelu	Vastaajia yhteensä/ N=17	Arvosanan antaneita/ N=12	Arvosanan vaihteluväli	Keskiarvo
Sosiaalitoimen tuki	11	9	4-8	6,1
Kuraattorin tuki	11	7	5-8	6,7
Merkkarin (psykiatrin sairaanhoitaja) palvelut	9	7	4-9	6,6
Kaupungin perhetyö	9	7	4-9	6,4
Kuusiokuntien terveystyöntekijä, erityispalvelut osviitta	7	6	4-8	6,8
Taloudellinen tuki	7	5	7-10	8,4
Tukiperhe	4	3	8-10	8,7
Lasten ja nuorisopsykiatrian palvelut	4	2	5-8	6,5

Taulukko 1. Vastaajien eniten käyttämät palvelut ja niille annetut arvostelut.

Sosiaalitoimen tuki oli se palvelu, jota oli vastaajien kesken eniten käytetty, mutta samalla sille laskettiin huonoin keskiarvo kaikista taulukossa olevista palveluista. Arvosanoja sosiaalitoimen tuelle antoi 9 vastaajaa ja vaihteluväli arvosanoilla oli neljästä kahdeksaan keskiarvon ollessa 6,1. Parhaan keskiarvon sai tukiperhetoiminta.

minta kolmen arvosanan antajan perusteella 8,7. Arvosanojen vaihteluväli oli kahdeksasta kymmeneen. Yksi vastaaja oli antanut tälle palvelulle arvosanaksi kymmenen. Myös taloudelliselle tuelle yksi vastaaja oli antanut arvosanaksi kymmenen. Vain nämä kaksi palvelua olivat saaneet kertaalleen parhaan mahdollisen arvosanan. Eniten mielipiteitä jakoi merkkarin (psykiatrinen sairaanhoitaja) ja kaupungin perhetyön palvelut arvosanojen vaihteluvälillä neljästä yhdeksään. Molempiin palveluihin oli seitsemän vastaajaa antanut arvosanan. Merkkarin (psykiatrinen sairaanhoitaja) palvelun keskiarvo oli 6,6 ja kaupungin perhetyön 6,4. (Taulukko 1.)

Arvosanat antavat siis omanlaista tietoa vastaajien tyytyväisyydestä, mutta kyselylomakkeessamme oli muitakin tarkentavia kysymyksiä tähän aiheeseen liittyen. Seuraavassa kuviossa (Kuvio 3) käsittelemme vastaajien tyytyväisyyttä heille asetettujen avohuollon palveluiden suhteen.



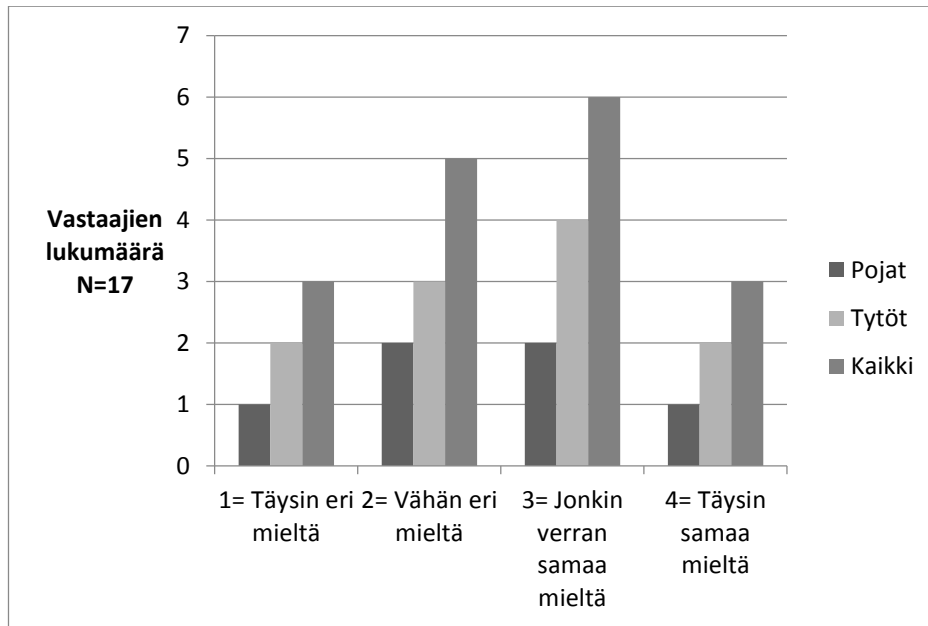
Kuvio 3. Tyytyväisyys käytettyihin avohuollon palveluihin

Vastausvaihtoehto jonkin verran samaa mieltä on kerännyt selkeän enemmistön vastauksista. Vastaukset ääripäissä ovat vähäisiä, kun täysin samaa mieltä oli yksi vastaaja ja täysin eri mieltä kaksi vastaajaa. Voidaan myös huomata, että kukaan tytöistä ei ollut tämän väittämän kanssa täysin eri mieltä, kun taas kukaan pojista ei ollut täysin samaa mieltä. Yhteenvetona voidaan myös todeta, että suurin osa vastaajista on jollain tasolla tyytyväisiä saamiinsa avohuollon palveluihin. (Kuvio 3.)

Kysymyksessä numero 13 käsiteltiin sosiaalityöntekijän kanssa sovittuja tavoitteita avohuollon palveluille. Vastaajien tuli nimetä, millaisia henkilökohtaisia tavoitteita heidän kanssaan on asetettu avohuollon palveluiden toteutumiseksi. Seitsemän lomaketta oli tässä kohtaa tyhjiä, joten vastauksia saatiin yhteensä 11. Tavoitteet ovat tietenkin jokaiselle henkilökohtaisesti laaditut, mutta halusimme tämän kysymyksen myötä selvittää, ovatko nuoret itse tietoisia heille asetetuista tavoitteista. Esimerkiksi yksi vastaaja toteaa, ettei hän tiedä hänelle asetettuja tavoitteita. Tämä vastaaja tuo myös myöhemmin ilmi kehitysehdotuksen, jossa toivoisi että tavoitteet kerrotaisiin myös lapsille.

Yleisimpiä ja tiedostetuimpina tavoitteina vastaajamme pitivät suunniteltuihin palveluihin osallistumista, koulunkäyntiä, rajojen asettamista sekä elämänhallintaa. Palveluihin osallistumiseen sisältyivät muun muassa kuraattorilla ja merkkarilla käynti tai esimerkiksi perhetyöhön osallistuminen. Koulunkäyntiin liittyviä tavoitteita olivat koulussa käyminen ja koulutehtäviin keskittyminen tai esimerkiksi päättötodistusten saaminen. Rajojen asettamiseen liittyen vanhemmille oli asetettu tavoitteeksi asettaa rajat ja nuorien tavoite oli noudattaa niitä. Elämänhallinnan tavoitteita olivat muun muassa päihteettömyys ja rikoskierteen katkaiseminen.

Seuraavassa kuviossa (Kuvio 4) käsittelemme vastaajien mielipidettä siitä, kuinka hyvin he kokevat saavuttavansa asetetut tavoitteet. Kysymyksen tarkoitus oli selvittää, ovatko tavoitteet nuorten mielestä mahdotonta tai vastavuoroisesti mahdollista saavuttaa. Motivaation säilyttämiseksi, tavoitteiden tulisi olla yhdessä asetettuja ja siten niiden pitäisi tuntua saavutettavissa olevilta.



Kuvio 4. Kokemus asetettujen tavoitteiden saavuttamisesta avohuollon palveluiden avulla.

Tähän kysymykseen oli saatu hyvin vastauksia siihen verrattuna, että vain 11 vastaajaa osasivat nimetä heidän henkilökohtaiset tavoitteet edelliseen kysymykseen. Yhdessä lomakkeessa tämä kohta oli tyhjä, joten vastaajia oli siten tähän kysymykseen yhteensä 17. Kolme vastaajaa oli täysin eri mieltä siitä, että heille asetetut tavoitteet on saavutettavissa. Samoin myös kolme vastaajaa oli sitä mieltä, että he kokevat pystyvänsä saavuttamaan tavoitteet. Kuusi vastaajaa oli jonkin verran samaa mieltä ja viisi vastaajaa taas oli vähän eri mieltä. (Kuvio 4.)

Kuusi vastaajaa ei ollut nimennyt sosiaalityöntekijöiden kanssa asetettuja tavoitteita, mutta olivat silti arvioineet sen, että pystyvätkö he saavuttamaan ne avohuollon palveluiden avulla. Näistä kuudesta vastaajasta kaksi oli täysin eri mieltä siitä, että he pystyvät saavuttamaan asetetut tavoitteet. Kolmen vastaajan kanta tämän väittämän kanssa oli vähän eri mieltä. Yksi vastaaja oli kuitenkin täysin samaa mieltä tavoitteiden saavuttamisesta, vaikka ei ollutkaan nimennyt niitä.

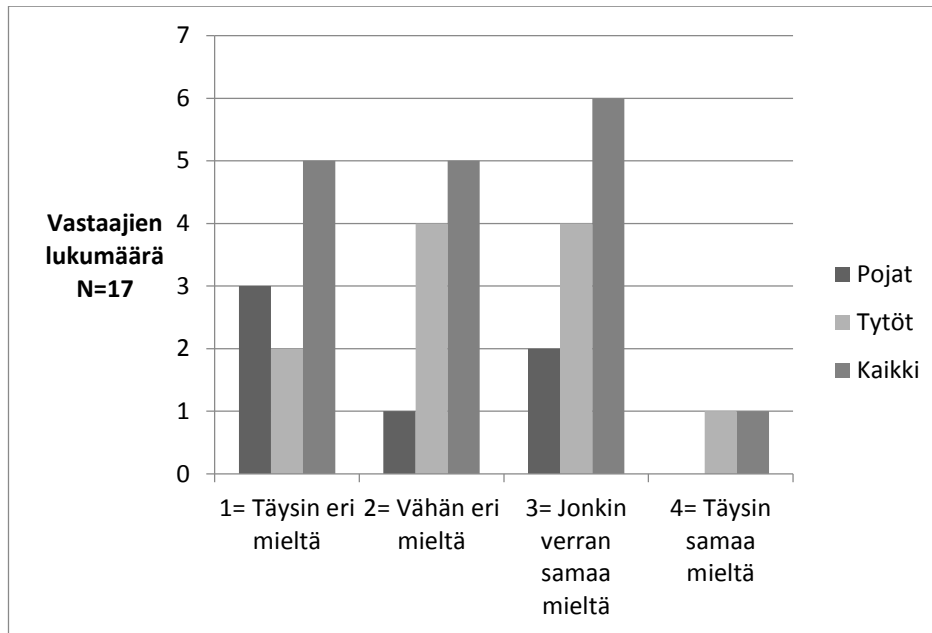
Yhteenvetona tyytyväisyydestä avohuollon palveluihin voidaan todeta, että pääasiassa kyselyyn vastanneiden tyytyväisyys avohuollon palveluihin oli hieman keski-vertoa korkeampi. Vastaajat osaavat tunnistaa heille asetettuja palveluita hyvin. Nuoret siis ovat tietoisia siitä, mitkä asiat pitäisi muuttua tai mihin pitää panostaa heidän tilanteessaan. Kuitenkin vastaajamäärä oli suurempi kysymyksessä, jossa

kysyttiin nuorten kokemusta siitä, pystyvätkö he saavuttamaan heille asetetut tavoitteet. Jotkut vastaajista siis eivät ole nimenneet tavoitteita, mutta ovat vastanneet siihen kuinka he kokevat saavuttavansa ne. Näiden vastausten tulokset ovat siis vähän ristiriidassa. Voi olla, että vastaajat kokevat tavoitteiden olevan niin henkilökohtaisia, etteivät he halunneet tuoda niitä julki.

6.2 Kokemukset sosiaalityöntekijöiden toiminnasta

Tässä luvussa olevat tutkimustulokset on koottu opinnäytetyömme toisen tutkimuskysymyksen ympärille: ovatko avohuollon asiakkaana olevat nuoret tyytyväisiä Alavuden kaupungin lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden toimintaan? Tämän kappaleen alle on kysymyslomakkeesta (Liite 2) koottu ne kohdat, joissa käsitellään vastaajien kokemuksia sosiaalityöntekijöiden toimintaan. Sosiaalityöntekijöiden toiminta vaikuttaa merkittävästi nuorten asiakastyytyväisyyteen ja kokemukseen palvelun laadusta.

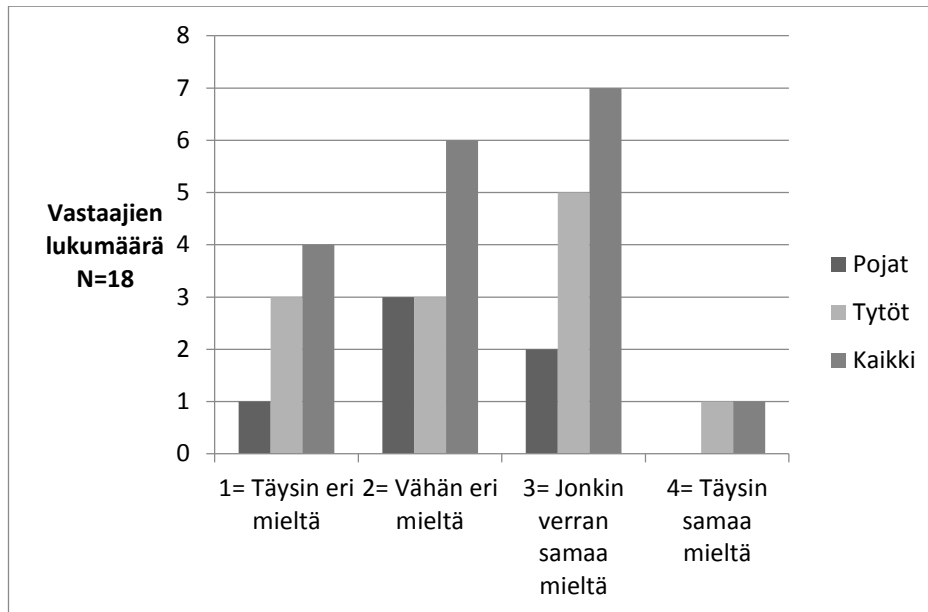
Ensimmäisenä käsittelemme vastaajien kokemusta sosiaalityöntekijöiden työskentelyn tarpeellisuudesta. Esitämme kysymyslomakkeessa (Liite 2) väitteen ”sosiaalityöntekijöiden työskentely on tarpeellista minun tilanteessani”. Alla olevasta kuvioista (Kuvio 5) saa näkökulmaa siitä, kuinka tarpeellisenä vastaajat pitävät sosiaalityöntekijöiden toimintaa heidän elämäntilanteessaan.



Kuvio 5. Sosiaalityöntekijöiden työskentelyn tarpeellisuus

Tämän kysymyksen kokonaisvastaajamäärä oli 17 vastaajaa. Tässä kysymyksessä vastaukset jakaantuivat tasaisesti, koska täysin eri mieltä sosiaalityöntekijän työskentelyn tarpeesta oli viisi vastaajaa sekä vähän eri mieltä oli myös viisi vastaajaa. Kuusi vastaajista kokivat sosiaalityöntekijän työskentelyn tarpeelliseksi jonkin verran. Ainoastaan yksi vastaaja oli sitä mieltä, että sosiaalityöntekijän työskentely oli tarpeellista hänen tilanteessaan. Kokonaisuudessaan vastaukset painottuvat kuitenkin eriävän mielipiteen puolelle. Voidaan siis nähdä, että suurin osa vastaajista ei kokenut tilanteessaan sosiaalityöntekijän työpanosta tarpeelliseksi. (Kuvio 5.)

Seuraavaksi käsittelemme nuorten mielipiteitä tapaamisten tärkeydestä. Selvitämme kysymyslomakkeessa (Liite 2) sitä, kuinka tärkeinä vastaajat pitävät tapaamisia sosiaalityöntekijöiden kanssa. Tähän kysymykseen saadut vastaukset tulevat ilmi alla olevan kuvion (Kuvio 6) avulla.



Kuvio 6. Sosiaalityöntekijöiden tapaamisten tärkeys.

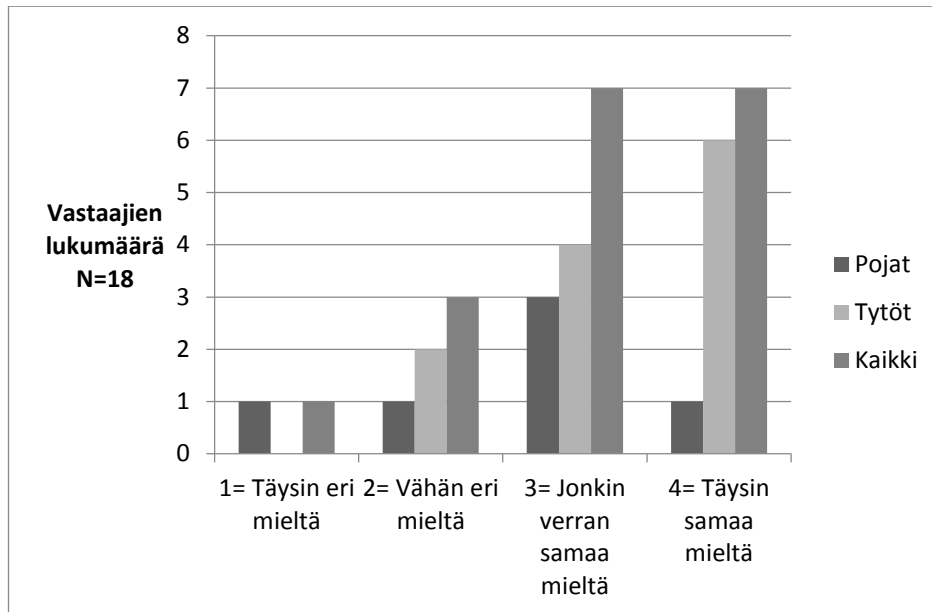
Tässä kysymyksessä vastaajia oli 18. Tähän kysymykseen yhteensä kymmenen vastaajaa oli jollain tasolla eri mieltä, kun taas yhteensä kahdeksan vastausta myönteilivät väittämää. Voidaan siis todeta tämän kysymyksen kohdalla enemmistön kallistuvan negatiivisuuden puolelle, mutta toisaalta eniten vastauksia keräsi vastausvaihtoehto jonkin verran samaa mieltä. Jos tarkastellaan ääripäitä, niin täysin samaa mieltä oli ainoastaan yksi vastaaja ja täysin eri mieltä neljä vastaajaa. Poikien kohdalla vastaukset painottuivat kohtaan vähän eri mieltä, kun taas tyttöjen kohtaan jonkin verran samaa mieltä. Tässä kysymyksessä vastaukset jakaantuvat hyvin samankaltaisesti, kuin kysymyksessä jossa selvitimme vastaajien kokemuksia työskentelyn tarpeellisuudesta. (Kuvio 6.)

Kysymyksessä numero kahdeksan selvitettiin mitä hyvää sosiaalityöntekijöiden tapaamisissa ja työskentelyssä oli. Kolmessa lomakkeessa tämä kohta oli tyhjä, joten vastaajia on yhteensä 15. Näistä vastauksista merkittävimmäksi kokemukseksi nousee se, että sosiaalityöntekijät olivat kuunnelleet vastaajia ja heistä muutama koki lisäksi, että on saanut kertoa kaikki mieltä painavat asiat ja sosiaalityöntekijät olivat tällöin ymmärtäneet. Esille tulee myös kokemus siitä, että asiakkaiden toiveet ja mielipiteet on otettu huomioon. Vastanneista muutama tuo esille sen, että he olivat sosiaalityöntekijöiden myötä ymmärtäneet, mihin asioihin pitäisi tulla muutos. Näistä toinen vastaaja oli kohdistanut palautteensa henkilökohtaisesti nimenomaan yhdelle

sosiaalityöntekijälle, koska oli kokenut juuri hänen toimintansa vaikuttaneen merkittävästi esimerkiksi itseluottamuksen kohenemiseen. Vastauksista nousee myös esille vastaajien kokemus siitä, että sosiaalityöntekijät olivat mukavia ja rauhallisia. Muutama vastaus oli enemmänkin konkreettisella tasolla, jolloin esille on nostettu lautapelit, salikortin rahoittaminen, munkkikahvit ja lasten oppiminen tekemään kotitöitä. Yhden vastaajan mielestä sosiaalityöntekijöiden tapaamisissa ja työskentelyssä ei ollut mitään hyvää, vaan kaikki oli hänen mielestään ihan turhaa.

Kysymyksellä numero yhdeksän pyrittiin selvittämään mikä sosiaalityöntekijöiden tapaamisissa ja työskentelyssä oli kurjaa tai tarpeetonta. Tähän kysymykseen vastaajia oli yhteensä 13 vastaajaa, jolloin viisi oli jättänyt vastaamatta. Vastaukset jakaantuivat hyvin tasaisesti, osa oli sitä mieltä, että tapaamisissa ja työskentelyssä oli paljonkin kurjaa ja tarpeetonta, kun taas toisaalta osa vastaajista kokivat, että tapaamisessa tai työskentelyssä ei noussut mitään negatiivista sanottavaa. Vastauksista kävi ilmi, että jotkut kokivat, että tapaamisia pidettiin liian usein. Palaverihin liittyen jotkut kokivat myös, että samoja asioita on käyty liian moneen kertaan läpi. Kaksi vastaajaa toivat esille sen, että heidän mielestään työskentelyssä etsittiin vain syypäitä ongelmiin eikä asiakasta otettu vakavasti. Erään vastaajan kokemuksen mukaan sosiaalityöntekijät olivat olleet virkaintoisia ja samoin kiire ja palaveriaikojen myöhästyminen tuli yhdeltä vastaajalta esille.

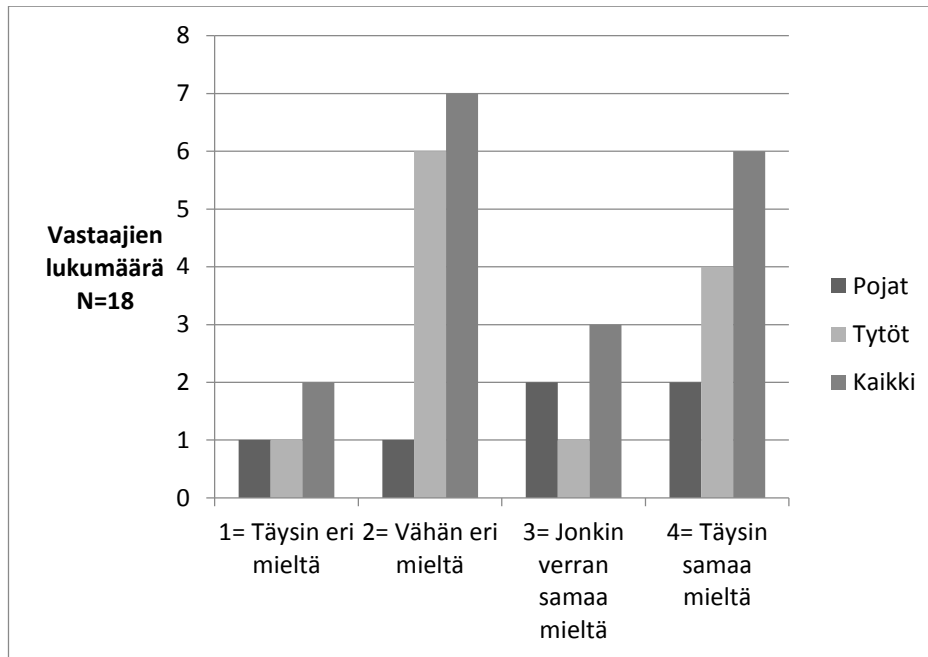
Seuraavaksi käsittelemme vastaajien kokemuksia siitä, onko sosiaalityöntekijöillä ollut riittävästi aikaa asiakkaille. Kysymyslomakkeessa (Liite 2) esitimme väitteen ”minulle jäi olo, että sosiaalityöntekijöillä oli minulle tarpeeksi aikaa”. Alla olevasta kuviosta (Kuvio 7) näkee tähän väittämään saadut vastaukset.



Kuvio 7. Kokemus sosiaalityöntekijöiden riittävästä ajasta.

Tämä kysymys on saanut kaikki 18 vastausta. Selkeä enemmistö eli 14 vastaajaa oli jollain tasolla samaa mieltä tai täysin samaa mieltä siitä, että sosiaalityöntekijällä oli tarpeeksi aikaa. Kolme vastaajaa oli vähän eri mieltä ja yksi vastaaja täysin eri mieltä. Yksikään tyttö ei siis ollut täysin eri mieltä. Vastausten perusteella voidaan kokonaisuutena todeta, että suurin osa vastaajista kokee sosiaalityöntekijöillä olevan heille tarpeeksi aikaa. (Kuvio 7.)

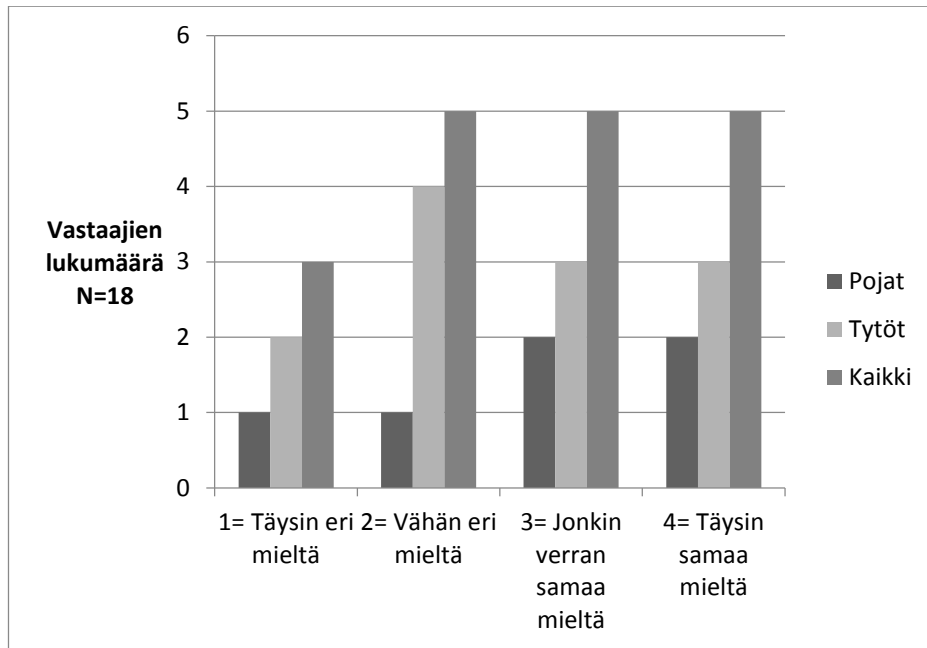
Seuraavaksi käsittelemme vastaajien kokemuksia sosiaalityöntekijöiden luotettavuudesta. Kysymyslomakkeessa (Liite 2) esitimme väittämän ”sosiaalityöntekijät olivat mielestäni luotettavia”. Tämän monivalintakysymyksen vastaukset näkyvät alla olevassa kuviossa (Kuvio 8).



Kuvio 8. Sosiaalityöntekijöiden luotettavuus.

Tässä monivalintakysymyksessä vastausmäärä on 18 vastaajaa. Vastaukset liittyen sosiaalityöntekijöiden luotettavuuteen jakautuivat mielenkiintoisesti. Seitsemän vastaajaa oli vähän eri mieltä sosiaalityöntekijöiden luotettavuudesta, kun taas kuusi vastaajaa oli täysin samaa mieltä. Kolme vastaajaa olivat jonkin verran samaa mieltä sosiaalityöntekijöiden luotettavuudesta, joten tällöin yhdeksän vastaajaa kokivat sosiaalityöntekijät luotettaviksi jollain tasolla. Täysin eri mieltä tämän väittämän kanssa oli kaksi vastaajaa. Poikien vastaukset jakautuvat tasaisesti jokaiseen vaihtoehtoon, kun taas enemmistö tytöistä oli vähän eri mieltä sosiaalityöntekijöiden luotettavuudesta. (Kuvio 8.)

Seuraavaksi käsittelemme vastaajien kokemuksia siitä, kuinka hyvin sosiaalityöntekijät ovat kuunnelleet asiakkaiden mielipiteitä. Tämän kysymyksen vastaukset ovat merkittävässä osassa tutkimusta, sillä vastaukset osoittavat jollakin tasolla asiakkaiden osallisuuden kokemuksesta. Vastaajien kokemukset tulevat esiin alla olevasta kuviosta (Kuvio 9).



Kuvio 9. Vastaajien mielipiteiden kuunteleminen.

Tähänkin kuvioon on saatu yhteensä 18 vastaajan mielipide esille. Tähän väittämään vastaukset jakautuvat aika tasaisesti. Täysin samaa mieltä, jonkin verran samaa mieltä ja vähän eri mieltä oli joka kohdassa viisi vastaajaa. Täysin eri mieltä oli kolme vastaajaa. Tämänkin kysymyksen vastaukset saattavat siis kuvastaa sitä, kuinka yksilöllisesti asiakkaat kokevat sen kuinka heidän mielipiteitään on kuunneltu. (Kuvio 9.)

Kokonaisuudessaan nämä vastaukset toiseen tutkimuskysymykseen liittyen painotuivat hieman enemmän tyytymättömyyden puolelle vaikka vastauksia oli laidasta laitaan. Suurin osa vastaajista ei koe sosiaalityöntekijöiden työskentelyä tarpeelliseksi eikä myöskään tapaamisia tärkeiksi. Selkeästi tyytyväisyyttä oli kuitenkin nostanut sosiaalityöntekijöiden riittävä mielipiteiden kuunteleminen ja annettu aika asiakkaille. Mielenkiintoinen huomio oli se, että vastaajat olivat monipuolisemmin nimenneet hyviä asioita sosiaalityöntekijöiden toiminnasta. Kurjia tai tarpeettomia asioita ei osattu samalla tasolla nimetä vaan ne olivat lähinnä isompia ja suurpiirteisiä kokonaisuuksia. Yhtenä tärkeänä huomiona voidaan myös todeta, että sosiaalityöntekijöiden luotettavuudesta nousi ilmi hyvin kaksijakoisia mielipiteitä. Tämä kertoo siitä, kuinka yksilöllisesti vastaajat kokevat luotettavuuden.

6.3 Kehityskohteita

Kysymyksessä numero 15 pyydettiin kertomaan, miten sosiaalityöntekijät voisivat työskennellä paremmin. Tähän kysymykseen on vastannut yhteensä 14, joten neljä vastaajaa ei ole vastannut ollenkaan. Kolmen vastaajan mielestä sosiaalityöntekijöiden työskentelytapaa ei tarvitsisi muuttaa mitenkään, he kokevat sen olevan hyvänäin. Samoin kolme vastaajista tuovat esiin, että sosiaalityöntekijöiden tulisi kuulla paremmin asiakasta tai muita avohuollon palveluiden toteuttajia tehdessään päätöksiä jatkoa koskien sekä asioista tulisi keskustella monipuolisemmin. Heistä yksi koki, että sosiaalityöntekijät vain keksivät erilaisia syitä asettaessaan rajoituksia. Vastauksista kävi ilmi, että vastaajista osa oli selkeästi kokenut sosiaalityöntekijöiden toiminnan tungettelevaksi tai että sosiaalityöntekijät kävivät tapaamassa heitä liian usein. Eräs vastaaja esitti toiveen, että sosiaalityöntekijät tapaisivat vain nuorta eikä koko perhettä. Muutamista vastauksista kävi ilmi, että vastaajat kokivat sosiaalityöntekijöiden keskittyvän pikkutarkasti jokaiseen asiaan, jotka vastaajat kokivat mitättömiksi asioiksi. Yksi vastaaja koki, että sosiaalityöntekijät työskentelisivät paremmin, jos heidät yksinkertaisesti jätettäisiin rauhaan.

Kohtaan numero 16 sai kirjoittaa vapaasti ajatuksia tai ideoita liittyen sosiaalityöntekijöiden toimitaan tai avohuollon palveluihin liittyen. Tähän kohtaan vastauksia tuli yhteensä kymmenen, eli kahdeksan jätti vastaamatta. Tämän kysymyksen tarkoituksena oli antaa vastaajalle tilaa sanoa anonyymisti ja vapaasti, jos asiakkuuden aikana on noussut mieleen sellaisia asioita, joita asiakas ei pysty tai halua sanoa ääneen.

Eräs vastaajista toi esiin kysymyksessä numero 13, että ei ole tietoinen hänelle asetetuista tavoitteista, joten tässä kohtaa hän toivoi, että tavoitteet kerrotaisiin selkeästi myös lapsille. Muutama vastaaja oli antanut yksityiskohtaista positiivista palautetta sosiaalityöntekijöiden ja perhetyöntekijöiden toiminnasta sekä avohuollon palveluista. Osa vastaajista nosti esille, että sosiaalityöntekijöillä pitäisi olla enemmän aikaa. Mielenkiintoisia yksittäisten vastaajien mielipiteitä olivat esimerkiksi kokemus sosiaalityöntekijöiden valehtelusta, kiireestä sekä siitä, että sosiaalityöntekijä on pelkkä kyttääjä. Eräs vastaaja kaipasi myös kustannusapua sekä kyydityksiä

harrastuksiin. Näiden vastausten yhteydessä tuli ilmi toivomus siitä, että sosiaalityöntekijät asettuisivat enemmän nuorten asemaan ymmärtääkseen heitä paremmin eivätkä toimisi pelkästään lakikirjojen mukaan.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Opinnäytetyö on rakentunut kokonaisuudessaan tutkimuskysymystemme ympärille. Tässä luvussa tulemme käsittelemään tutkimuksesta esille tulleita johtopäätöksiä juuri tutkimuskysymysten pohjalta. Samalla tuomme esiin omia ajatuksia ja mielipiteitä johtopäätöksiin liittyen.

Yleisesti ottaen oli mielenkiintoista huomata, että kysymyksissä vastaajien kokonaismäärä vaihteli. Pohdimme eri syitä sille, miksi joihinkin kohtiin oli jätetty vastamatta. Ensimmäiseksi tuli mieleen se, että nuoret eivät vain osanneet sanoa mitään tai eivät tienneet kysymykseen vastausta. Toiseksi tuli mieleen tuntuivatko jotkut kysymykset liian henkilökohtaisilta, jolloin nuori ei vain halunnut vastata ollenkaan. Pohdimme myös olivatko kaikki vastaajat huomanneet ohjeistuksen kysymyslomakkeen alussa, jossa pyydettiin antamaan arvosana ympyröidyille palveluille. Kahden lomakkeen kohdalla pohdimme, että he olivat vastanneet vain ilmaisen pizzalipukkeen (Liite 3) takia, koska vastaukset näyttivät niin huolimattomilta.

Tärkeimmäksi johtopäätökseksi työssämme nousi se, että asiakkaat ovat hieman keskivertoa tyytyväisempiä avohuollon palveluihin Alavudella. Tämän johtopäätöksen luotettavuutta vahvistaa se, että enemmistöllä vastaajista oli suhteellisen pitkäaikaiset kokemukset avohuollon palveluista. Kyselyyn vastanneilla oli siten jo pitkältä aikaväliltä tietoa ja kokemusta palvelun hyvistä ja huonoista puolista.

Vastaajien antamista arvosanoista lasketut keskiarvot osoittavat, että eniten käytetyt palvelut ovat heidän mielestään kohtalaisia. Kyselyyn vastaajat olivat heinäkuulla 2014 olevia avohuollon asiakkaita. Jos kysely toteutettaisiin uudestaan esimerkiksi muutaman vuoden kuluttua, kun vastaajien avohuollon asiakkuus on jo päättynyt, niin voisiko asiakkaiden tyytyväisyys olla tällöin korkeampi.

Asiakastyytyväisyys lastensuojelussa ja siihen liittyvä palveluiden laatu on opinnäytetyömme keskiössä. Koska asiakastyytyväisyyden selvittäminen on lastensuojelussa haasteellista, herää kysymys siitä, näkyykö juuri tämän kohderyhmän, 10-18 vuotiaiden, tyytyväisyys vasta myöhemmällä iällä tai asiakkuuden jo päättyttyä. Tätä näkökulmaa mukailee myös Tuurala & Holma (2009) teoksessaan, johon viit-

taamme teoriaosuudessamme. Voidaan siis todeta, että asiakastyytyväisyys voi erityisesti lastensuojelun tapauksissa näkyä vasta myöhemmin kun asiakkuudesta on kulunut riittävästi aikaa.

Mietimme myös Tuuralan & Holman (2009) teorian pohjautuen mitä tekijöitä nuori nostaa keskiöön, kun hän arvioi omaa asiakastyytyvää lastensuojelua. Osaako siis nuori arvioida palvelua tavoitteiden, johdonmukaisuuden, arvostuksen ja toimenpiteiden perusteella. Vai arvioivatko nuoret tyytyväisyytensä pikemminkin intuitiivisten kokemusten kautta. Kyseessä on kuitenkin lastensuojelu, joka voi joissakin tapauksissa rajata paljonkin nuoren elämää nuoren kasvun ja kehityksen turvaamiseksi. Tutkimuksemme pohjautuu kuitenkin avohuollon palveluihin, joka taas edellyttää sitä että nuori ja hänen perheensä ovat riittävän yhteistyökykyisiä tavoitteiden saavuttamiseksi, jotta voidaan ehkäistä esimerkiksi huostaanotto. Myös Rädyn (2010) teoksessa mainitaan, että avohuollon tukitoimet edellyttävät lapsen ja huoltajien suostumusta.

Tutkimuksessamme selvitimme myös vastaajien kokemusta siitä pystyvätkö he saavuttamaan asetetut tavoitteet nykyisten avohuollon palveluiden avulla. Monivalintavastaukset osoittivat sen, että jokaisen asiakkaan kokemus on yksilöllinen, koska vastaukset jakaantuivat niin tasaisesti. Pohdintojemme perusteella tavoitteiden saavuttaminen riippuu kahdesta tekijästä: asiakkaan omasta motivaatiosta ja saatavasta avohuollon palvelusta. Ne asiakkaat, jotka eivät koe saavuttavansa heille asetettuja tavoitteita tarvitsevat toimenpiteitä joko toisen tai näiden molempien tekijöiden suhteen.

Yhdeksi tärkeäksi johtopäätökseksi osoittautuu se, että suurin osa vastaajista ei omassa tilanteessaan kokenut sosiaalityöntekijän työskentelyä tarpeelliseksi. Sama asia nousee esille, kun kysymme tapaamisten tarkeydestä. Tämä osoittaa kyseenalaistuksen jälleen siitä, onko kohderyhmällä kykyä arvioida omaa tilannettaan kriittisesti tai huomaavatko nuoret tilanteen vakavuuden vasta myöhemmin. Näihin asioihin vaikuttaa myös se, onko vastaajille kerrottu riittävän kattavasti nykyinen tilanne ja siihen vaikuttavat tekijät. Laaksonen (2004) vetoaa teoksessaan siihen, että lastensuojelussa tulisi pyrkiä avoimuuteen, jolloin siis asiakaskin on tietoinen asiakkuudestaan ja siihen liittyvistä tekijöistä kokonaisvaltaisesti.

Asian kääntöpuolelta tulee myös muistaa, että lastensuojelua toteuttavien työntekijöiden tulee aina huolellisesti osata pohtia ja perustella toteutettavat toimenpiteet kunkin asiakkaan suhteen. Lisäksi päättelimme, että voiko tämän perusteella olettaa, etteivät vastaajat tiedosta lastensuojelun asiakkuuteen johtaneita syitä. Ristiriidassa tämän päätelmän kanssa on kuitenkin Aaltosen & Heikkisen (2013) toteamus siitä, että pääsääntöisesti nuoret nimenomaan tiedostavat asiakkuuteen johtaneet syyt.

Merkittävänä johtopäätöksenä tutkimuksessamme nousee esille se, että kokonaisuudessaan vastaajat kykenivät nimeämään ja erittelemään erilaisia positiivisia asioita paremmin, kuin kehitettäviä tai parannettavia asioita. Esimerkiksi, kysyimme kohderyhmältä mitä hyvää ja huonoa he kokevat tapaamisissa ja sosiaalityöntekijän työskentelyssä. Tällöin nuoret osasivat paremmin nimetä positiivisia asioita, kun kehitettävissä asioissa tuli lähinnä esiin se mielipide, että nuoret kokivat työskentelyn turhaksi eikä erityisiä kokemuksia osattu juuri erotella. Tämä näkyi myös siinä, että kun kysyimme erikseen kehitysehdotuksia, muutama vastaaja oli sitä mieltä että mitään kehitettävää ei ole.

Tutkimuksemme johtopäätöksenä voimme todeta myös, että enemmistöllä vastaajista oli kokemus siitä, että sosiaalityöntekijöillä on asiakkailleen tarpeeksi aikaa ja heitä on kuunneltu. Tätä johtopäätöstä tukee myös Lavikaisen & Ruuskasen (2013) mielipide siitä, että lastensuojelun vaikuttavuus edellyttää asiakkaiden kohtaamista osallistavasti ja kuuntelevasti. Näitä asioita ei saisi ikinä karsia lastensuojelutyössä. Myös lastensuojelulaki velvoittaa, että lapsen toivomukset ja mielipide tulee selvittää ja otettava huomioon lapsen ikä – ja kehitystason mukaisesti (L 13.4.2007/417). Koska tutkimuksessamme enemmistön kokemus osoittaa, että heille on tarpeeksi aikaa sekä heitä on kuunneltu, voidaan todeta, että sosiaalityöntekijät Alavudella ovat tällä osa-alueella onnistuneet työn toteutuksessa.

Vilkka (2005) toteaa teoksessaan, että määrä ei säätele tutkimusaineiston kokoa, vaan sen laatu. Näin ollen opinnäytetyömme vastaajien määrän ollessa suhteellisen pieni lähetettyihin lomakkeisiin nähden, tutkimus kuitenkin tuotti hyvää tietoa Alavuden kaupungin lastensuojelun avohuollon kehittämistä ajatellen. Mielestämme niin positiivisia kuin kehitettäviäkin asioita oli sopivassa suhteessa. Olisi ollut mielenkiintoista nähdä mihin suuntaan tutkimustulokset olisivat kallistuneet jos vastaajia olisi

ollut enemmän. Silti täytyy todeta, että jokaisen asiakkaan kokemus on yhtä tärkeä ja todellinen. Eli näilläkin tutkimustuloksilla tiedetään, mihin suuntaan ja millä osa-alueilla kehittämään kannattaa lähteä.

8 POHDINTA

Lastensuojelu on tänä päivänä puhutteleva aihe. Nuoria on pidetty kautta aikain ongelmallisena ryhmänä, joten on hyödyllistä tutkia heitä monesta eri näkökulmasta. On myös tärkeää saada tutkimustuloksia lastensuojelusta sen ajankohtaisuuden vuoksi. Lastensuojelua on paljon tutkittu rakenteiden ja työntekijöiden näkökulmasta, eli asiakkaiden kokemukset ja mielipiteet ovat jääneet vähemmälle huomiolle. Sen on yksi syy miksi halusimme tehdä opinnäytetyömme juuri tästä näkökulmasta.

Tämän opinnäytetyön myötä tulimme siihen tulokseen, että nuoret ovat erityisesti lastensuojelussa haastava kohderyhmä motivoida vastaamaan tämän tyyppisiin kyselyihin. Esimerkiksi pohdimme, että kuinka vähän vastauksia olisimme saaneet siinä tilanteessa, jos meillä ei olisi ollut mitään palkintoa vastaajille. Vaikka tiedostimme etukäteen kohderyhmän haastavuuden, halusimme kuitenkin toteuttaa tämän opinnäytetyön, koska se kiinnosti meitä. Lisäksi koemme tärkeäksi, että haastaviakin kohderyhmiä täytyy tutkia, jotta heidänkin palveluitaan voitaisiin kehittää.

Opinnäytetyötä tehdessämme mietimme monesti sitä, kuinka henkilökemiat voivat vaikuttaa merkittävästi asiakkaiden tyytyväisyyteen ja palvelun onnistumiseen. Erityisesti, kun tutkimme tyytyväisyyttä sosiaalityöntekijöiden toimintaan, tämä ajatus nousi useasti esille. Toisin sanoen erittäin monessa kohtaa keskustelimme asiakkaiden yksilöllisyydestä osana isoa palvelujärjestelmää. Erityisesti lastensuojelussa on haastavaa saada aikaan sellainen palvelujärjestelmä, jolla aukottomasti vastattaisiin asiakkaiden tarpeisiin ja pidettäisiin kaikki tyytyväisenä.

Kokonaisuudessaan opinnäytetyön toteutus sujui hyvin. Vastausten vähäisestä lukumäärästä huolimatta niiden sisältö oli riittävän kattavaa, jotta saimme muodostettua niistä tutkimustuloksia. Analysoidessamme vastauksia totesimme, että kysymyslomaketta olisi voinut suunnitella ja muokata vielä entistä huolellisemmin ja tarkemmin. Lisäksi analysointivaiheessa huomasimme, että omat mielipiteet ja arvot nousivat pinnalle, mutta pyrimme siihen, etteivät ne vaikuttaisi tutkimustuloksiin. Tutkimustuloksia käsitellessämme pohdimme olisimmeko saaneet syvällisempää tutkimusaineistoa, jos olisimme haastatelleet asiakkaita.

Mietimme tekijöitä, jotka ovat saattaneet vaikuttaa siihen, että vastaajia oli mää-
rällisesti vähän. Vertaamme siis vastausten määrää lähetettyihin lomakkeisiin. Tä-
hän saattoi vaikuttaa ajankohtana kesä, kohderyhmän ikä, vastaajien vähäinen mie-
lenkiinto aihetta kohtaan, vastausten karhuamatta jättäminen tai se, että pizzalipuke
(Liite 3) ei ollut riittävän motivoiva. Puolestaan vastakohtana tälle pohdinnalle nousi,
se että aktivoiko pitkäaikainen kokemus avohuollon asiakkuudesta vastaamaan ky-
selyyn. Tämä siis perustuu siihen, kun aiemmin totesimme, että suurimmalla osalla
vastaajista oli pitkäaikaisia kokemuksia avohuollon palveluista.

Opinnäytetyön prosessia ajatellen on ollut hyötyä, että molemmat meistä ovat työ-
kennelleet opiskeluiden aikana lastensuojelussa. Meillä oli siis jo valmiiksi jonkinlai-
nen käsitys tutkittavasta kohderyhmästä. Yhteistyömme on ollut sujuvaa ja suurin
osa päätöksistä on tehty yhdessä.

Olemme oppineet tämän työn myötä opinnäytetyön prosessin kulun ja sen kuinka
tutkimus käytännössä toteutetaan. Opinnäytetyö vahvisti ammatillista osaamis-
tamme siten, että teorian tieto aiheemme ympäriltä syventyi huomattavasti. Opinnäy-
tetyön tekeminen tuntuu merkityksellisemmältä, koska sitä tekee jollekin tietylle työn
tilaajalle. Lisäksi arvoa nostaa se, että tiedämme siitä olevan hyötyä erityisesti ke-
hittämisen kannalta.

Tulevaisuudessa kannattaisi kehittää jonkinlainen asiakaspalautelomake ja toteut-
taa sitä säännöllisesti niin Alavudella kuin muillakin paikkakunnilla. Tätä kautta siis
pystytään kehittämään toimintaa aktiivisesti ja oltaisiin tietoisia asiakkaiden koke-
muksista ja kehitysehdotuksista. Säännöllisyys takaisi sen, että nykyistä tietoa voi-
taisiin vertailla aiemmin kerättyyn materiaaliin ja sitä kautta kehityksestä pystyttäisiin
muodostamaan suuntaa antava kuva. Lisäksi olisi varmasti hyödyllistä toteuttaa sa-
mantyylinen asiakaspalaute kysely jo palveluiden piiristä poistuneille asiakkaille.
Tällä tavoin voitaisiin tutkia, että muuttuvatko asiakkaiden kokemukset tyytyväisyy-
destä ajan kanssa.

LÄHTEET

- Aaltonen, S. & Heikkinen, A. 2013. Nuoret lastensuojelussa. Teoksessa: Bardy, M. Lastensuojelun ytimessä. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, 197-208.
- Alavuden lastensuojelun suunnitelma. 2008. [Verkkajulkaisu]. Parempaa perheelle –hanke 2009-2012. [Viitattu 13.11.2014]. Saatavana: <http://www.alavus.fi/media/palvelut/perhe-ja-sosiaalipalvelut/julkaisut-ja-ohjelmat/lastensuojelun-suunnitelma-2009-2012.pdf>
- Alavus lyhyesti. Alavuden kaupunki. Ei päiväystä. [Verkkosivu]. [Viitattu 16.10.2014]. Saatavana: <http://www.alavus.fi/fi/alavus-info/alavus-lyhyesti-2.html>
- Alavus: avainluvut. Tilastokeskus. 31.12.2013 [Verkkosivu]. [Viitattu 16.10.2014]. Saatavana: <http://tilastokeskus.fi/tup/kunnat/kuntatiedot/010.html>
- Alhanen, K. 2014. Vaarantunut suojeluvalta: Tutkimus lastensuojelujärjestelmän uhkatekijöistä. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos.
- Alston, M. & Bowles, W. 2013. Research for social workers: an introduction to methods. Abingdon: Routledge.
- Asiakastyytyväisyys – Mitä tarkoittaa asiakastyytyväisyys? 2014. [Verkkosivu]. e-conomic. [Viitattu: 13.11.2014]. Saatavana: <http://www.e-conomic.fi/kirjanpito-ohjelma/sanakirja/asiakastyytyvaisuus>
- Enroos, E. & Laakso, R. 2014. Lastensuojelu ja etiikka. Teoksessa: Häkälä, N. Eettisyys ihmistyössä. [Verkkajulkaisu]. Helsinki: Sosiaalityön tutkimuksen seura, Itä-Suomen yliopisto. [Viitattu 12.11.2014]. Saatavana: http://www.uef.fi/documents/1381035/2081287/STTPV2014_Abstrakti-kirja.pdf/52e01eeb-d5ca-4ca0-854e-b20e2fc4acef, 33.
- Harrikari, T. & Hoikkala, S. 2008. Nuorten hyvinvointipolitiikka – pahoinvointiin puuttumista ja riskienhallinnointia? Teoksessa: Autio, M., Eräranta, K. & Myllyniemi, S. Polarisoituva nuoruus? Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto, Nuorisosiain neuvottelukunta, Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus (STAKES), 150-160.
- Heino, T. 2008. Lastensuojelun avohuolto ja perhetyö: kehitys, nykytila, haasteet ja kehittämisehdotukset. Selvitys lastensuojelun kehittämisohjelmalle. Työpapereita 9/2008. Helsinki: Valopaino Oy.
- Heino, T. 2009. Lastensuojelun tilastot, asiakkaat ja palvelut. Teoksessa: Bardy, M. Lastensuojelun ytimessä. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, 52-75.

- Heino, T. 2013. Lastensuojelun tilastot, asiakkaat ja palvelut. Teoksessa: Bardy, M. Lastensuojelun ytimissä. Helsinki: Terveysten ja hyvinvoinnin laitos, 84-107.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi
- Hurtig, J. 2006. Lasten tieto sosiaalityön haasteena. Teoksessa: Forsberg, H., Ritala-Koskinen, A. & Törrönen, M. Lapset ja sosiaalityö: Kohtaamisia, menetelmiä ja tiedon uudellen arvointia. Jyväskylä: PS-kustannus, 167-193.
- Kananen, J. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä: Miten kirjoitan kvalitatiivisen opinnäytetyön vaihe vaiheelta. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Kananoja, A., Lähteinen, M. & Marjamäki, P. 2011. Sosiaalityön käsikirja. Helsinki: Tietosanoma.
- Karjalainen, Eero E. 2006. Mitä laatu tarkoittaa ja kuinka on saavuttu tämän päivän laatuun? Lahti: Quality Kowhow Karjalainen Oy. [Viitattu 12.11.2014]. Saatavana: <http://www.qk-karjalainen.fi/fi/artikkelit/mitae-laatu-tarkoittaa-ja-kuinkauttu-taemaen-paeivaen-laatuun-on/>
- Kasari, J. 2008. Nuori ja väkivalta. Teoksessa: Pruuki, H. Nuorten sielunhoidon käsikirja. Helsinki: LK-kirjat/Lasten Keskus Oy. 149-164.
- L 13.4.2007/417. Lastensuojelulaki. Valtion säädöstietopankki Finlex. [Viitattu 4.5.2014]. Saatavana: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417>
- L 27.1.2006/72. Nuorisolaki. Valtion säädöstietopankki Finlex. [Viitattu 8.11.2014]. Saatavana: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2006/20060072#L1P2>
- Laaksonen, S. 2004. Huostaanoton, sijaishuollon ja jälkihuollon laatu. Teoksessa: Puonti, A., Saarnio, T. & Hujala, A. Lastensuojelu tänään. Helsinki: Tammi, 256-264.
- Laitinen, M. & Väyrynen, S. 2011. Eettiset haasteet lastensuojelun sosiaalityön prosessissa. Teoksessa: Pehkonen, A. & Väänänen-Fomin, M. Sosiaalityön arvot ja etiikka. Jyväskylä: PS-kustannus, 163-187.
- Lastensuojelun arvot ja periaatteet. Lastensuojelun käsikirja. 2014. [Verkkosivu] Helsinki: Terveysten ja hyvinvoinnin laitos. [Viitattu 14.11.2014]. Saatavana: <http://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/mita-on-lastensuojelu/lastensuojelun-arvot-ja-periaatteet#otsikko2>

- Lastensuojelun avohuollollisten tukitoimien piirissä 0-17 –vuotiaita vuoden aikana, % vastaavan ikäisestä väestöstä. 26.11.2013. [Verkkosivusto]. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. [Viitattu 11.11.2014]. Saatavana: http://www.hyvinvointikompassi.fi/web/hyvinvointikompassi/indikaattori/-/indicator/r/5/c/658/g/total/i/1245?_fithlhyvinvointikompassiIndicatorController.WAR_hyvinvointikompassiapp_graph=sparkline
- Lastensuojelun palvelujärjestelmä. 2014. [Verkkosivu]. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. [Viitattu: 17.9.2014]. Saatavana: <http://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/mita-on-lastensuojelu/lastensuojelun-palvelujarjestelma>
- Lastensuojelutarpeen selvityksen kehittäminen Väli-Suomessa – LasSe-hanke. Ei päiväystä. [Verkkosivusto]. [Viitattu 19.10.2014]. Saatavana: <http://www.pikas-sos.fi/lasse>
- Lavikainen, M. & Ruuskanen, K. 2013. [Verkkojulkaisu]. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. [Viitattu 1.4.2014]. Saatavana: http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=6511574&name=DLFE-26810.pdf
- Lavikainen, M., Puustinen-Korhonen, A. & Ruuskanen K. 2014. Lastensuojelun laatusuositus. [Verkkojulkaisu]. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. [Viitattu 17.9.2014]. Saatavana: http://www.thl.fi/documents/647345/0/STM_2014_4_lastensuoj_laatusuos_web.pdf/0404c082-4917-471a-8293-5606b41536a7
- Lehmuskoski, A. & Kuusisto-Niemi, S. 2012. Asiakaslähtöiset ja vaikuttavat sosiaalipalvelut: Opas sosiaalihuollon käsitteelliseen tarkasteluun. [Verkkojulkaisu]. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, Itä-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus, Itä-Suomen yliopisto. Saatavana: http://www.thl.fi/attachments/tiedonhallinta/asiakaslaittoiset_ja_vaikuttavat_sosiaalipalvelut_opas_sosiaalihuollon_kasitteelliseen_tarkasteluun.pdf
- Lämsä, A-L. 2009. Tuhat tarinaa lasten ja nuorten syrjäytymisestä: Lasten ja nuorten syrjäytyminen sosiaalihuollon asiakirjojen valossa. Oulu: Oulun yliopisto.
- Mitä on lastensuojelu? Lastensuojelun käsikirja. 2014. [Verkkosivu]. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. [Viitattu 11.11.2014]. Saatavana: <http://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/mita-on-lastensuojelu>
- Murrosiän kasvu ja kehitys 2014. [Verkkosivu]. Helsinki: Väestöliitto. [Viitattu 11.11.2014]. Saatavana: <http://www.vaestoliitto.fi/nuoret/murrosika/murrosian-kasvu-ja-kehitys/>

- Mäkelä, J. 2011. Osallisuuden merkitys lapsen ja nuoren kehitykselle. Teoksessa: Nurmi, S. & Rantala, K. Näyn & kuulun: Lapsen etu ja osallisuus. Helsinki: LK-kirjat / Lasten keskus Oy, 14-17.
- Nurmi, M-L. 2014. Perusturvajohtaja. Alavuden kaupunki. Perusturvapalvelut tilinpäätös 2013 [Ppt-esitys].[Viitattu 1.10.2014.]
- Oranen, M. 2008. Mitä mieltä? Mitä mieltä!: Lasten osallisuus lastensuojelun kehittämisessä. Helsinki: Ensi- ja turvakotien liitto.
- Pekkarinen, V-L. 7.9.2007. Elämänkaaren eri vaiheet. [Verkkojulkaisu]. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu. [Viitattu 25.3.2014]. Saatavana: http://aokk.jamk.fi/oppimisresurssit/opinto-ohjaus/elamankaaren_eri_vaiheet.pdf
- Perälä, M-L., Halme, N. & Kanste, O. 2013. Johtaminen, palvelut ja lapsiperheiden hyvinvointi. Teoksessa: Reivinen, J. & Vähäkylä, L. Ketä kiinnostaa?: Lasten ja nuorten hyvinvointi ja syrjäytyminen. Helsinki: Gaudeamus Oy, 121-134.
- PRIDE -kouluttajan opas. Ei päiväystä. Lastensuojeluprosessin eteneminen. [Verkkojulkaisu]. [Viitattu 31.3.2014]. Saatavana: http://www.pesapuu.fi/media/uploads/dokumentit/pride/pride_paivitykset_300608/2_kouluttajan_opas_kalvot_280608.pdf
- Qualitative research methods overview. Ei päiväystä. Qualitative research methods: A data collector's field guide. [Verkkojulkaisu] Family health international. [Viitattu 12.11.2014]. Saatavana: <http://www.ccs.neu.edu/course/is4800sp12/resources/qualmethods.pdf>
- Reinboth, C. 2008. Johda ja kehitä asiakaspalvelua. Helsinki: Tammi.
- Rousu, S. & Holma, T. 2003. Lastensuojelupalvelujen hankinta ja tuottaminen. Helsinki: Suomen kuntaliitto.
- Rousu, S. & Holma, T. 2004. Lastensuojelupalveluiden laadunhallinta. Helsinki: Suomen kuntaliitto.
- Räty, T. 2010. Lastensuojelulaki: Käytäntö ja soveltaminen. Helsinki: EdiPrima Oy.
- Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV – Eettiset kysymykset [Verkkojulkaisu]. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto [Viitattu 17.9.2014]. Saatavana: http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L3_1.html
- Sinko, P. & Muuronen, K. 2013. Olisiko jo tekojen aika?: Lastensuojelun asiakastyössä toimivien näkemyksiä lastensuojelun nykytilasta. [Verkkojulkaisu]. Helsinki: Lastensuojelun keskusliitto. [Viitattu 11.11.2014]. Saatavana: http://www.lskl.fi/files/1755/Olisiko_jo_tekojen_aika.pdf

- Tammelin, M. 2010. Kokemuksia sosiaalipalveluista: Kuntouttavan työtoiminnan asiakasfoorumi Keski-Suomessa. Helsinki: Terveystieteiden tutkimuskeskus.
- Taskinen, S. 2010. Lastensuojelulain soveltaminen. Helsinki: WSOYpro Oy.
- Timonen-Kallio, E. 2010. Lapsen osallisuuden vahvistaminen lastensuojelutyön keskiössä. Teoksessa: Tanskanen, I. & Timonen-Kallio, E. Lasten ja nuorten osallisuuden tukeminen lastensuojelutyössä. Turku: Turun ammattikorkeakoulu, 6-17.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.
- Tuurala, T. & Holma, T. 2009. Lastensuojelun laatusanasto: Palvelujen tuottaminen ja hankkiminen. [Verkkajulkaisu]. Helsinki: Suomen Kuntaliitto. [viitattu 18.10.2014]. Saatavana: http://shop.kunnat.net/product_details.php?p=305
- Vilkka, H. 2009. Tutki ja kehitä. Helsinki: Tammi
- Zittoun, T., Perret-Clermont, A-N. & Pontecorvo, C. 2004. Overview of the volume. Teoksessa: Perret-Clermont, A-N., Pontecorvo, C., Resnick, L. B., Zittoun, T. & Burge, B. Joining society: Social interaction and learning in Adolescence and youth. Cambridge, UK: Cambridge University Press, 26-38.

LIITTEET

Liite 1: Saatekirje

Liite 2: Kysymyslomake

Liite 3: Kiitoskirje ja pizzalipuke

LIITE 1 Saatekirje

Seinäjoen ammattikorkeakoulu
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES



HEI!

Opiskelemme Seinäjoen ammattikorkeakoulussa sosionomiksi ja teemme tutkimusta Alavuden kaupungin lastensuojelun avohuollon ja sosiaalityöntekijöiden palveluista. Tutkimuksen tilaaja on Alavuden kaupunki. Kyselyn tarkoituksena on selvittää, ovatko avohuollon palvelut vastanneet sinun tarpeisiin. Kysely on suunnattu 10-18-vuotiaille nuorille. Palveluiden kehittäminen edellyttää, että saamme vastauksesi kyselyyn. Voit siis kertoa avoimesti mielipiteitäsi, risuja ja ruusuja saamastasi palvelusta.

Tämä kysely lähetetään sinulle Alavuden perusturvapalveluiden sosiaalityöntekijän toimesta, joten me tutkijoina emme tule tietämään sinun henkilöllisyyttäsi ja asiakkuuttasi avohuollon palveluissa. Sinun ei siis tarvitse kirjoittaa nimeäsi mihinkään paperiin. Vastatessasi kyselyyn voit jatkaa vastaamista lisätilaa tarvittaessa paperin kääntöpuolelle merkitsemällä sen kysymyksen numerolla.

Kyselyyn vastattuasi, sinun tulisi lähettää se kirjeessä olevassa palautuskuoressa takaisin Alavuden kaupungille. Tästä palautuskirjeestä on maksettu jo postimaksu. Sosiaalityöntekijät eivät saa vastauksiasi luettavaksi. Noudamme vastauksesi sosiaalitoimistosta avaamattomassa kirjekuoressa. Vastanneille lähetetään kiitokseksi ilmainen pizzalipukkeen Pizzeria Tropicanaan. Palautetut vastauslomakkeet hävitetään asianmukaisesti käsittelyn jälkeen.

Toivomme, että pysähdyt hetkeksi ja vastaat kyselyyn mahdollisimman monipuolisesti. Kyselyyn vastaaminen ei vie kuin 15 minuuttia. Jos sinusta kysely tuntuu hankalalta, voit tehdä sitä vanhempiesi, ohjaajan tai perhetyöntekijöiden avustuksella. Jos sinulle tulee jotakin kysyttävää, voit ottaa yhteyttä sosiaalityöntekijä Sari Antilaan (sari.antila@alavus.fi /puh.040-5608498).

Kyselyyn on aikaa vastata 18.7.2014 asti.

Ystävällisin terveisin

Taru Komssi

sosionomi (AMK) opiskelija,

Seinäjoen ammattikorkeakoulu

Laura Pyylampi

sosionomi (AMK) opiskelija,

Seinäjoen ammattikorkeakoulu

LIITE 2 Kysymyslomake

Tyytyväisyyskysely avohuollon nuorille asiakkaille



1. Ympyröi, oletko...

Tyttö Poika

2. Ikä _____

3. Ympyröi kauanko olet kokonaisuudessaan käyttänyt avohuollon palveluita?

alle 1kk 1-3kk 4-12kk yli 12kk yli 5v yli 10v

4. Ympyröi alla olevasta listasta kaikki palvelut mitä olet käyttänyt?

Anna ympyröidystä palvelusta myös arvosana 4-10 nimen perään.

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Tukeva Oy | <input type="checkbox"/> Kuusiokuntien terveystayhtymä, erityispalvelut Osviitta |
| <input type="checkbox"/> Ensi- ja turvakotien liitto ry | <input type="checkbox"/> Lastensuojeluyksikkö Vaahteranmäki Oy |
| <input type="checkbox"/> Kotoraitti Oy | <input type="checkbox"/> Lastensuojeluyksikkö Pihakoivu |
| <input type="checkbox"/> Romanitukihenkilö | <input type="checkbox"/> Kaupungin perhetyö |
| <input type="checkbox"/> Päihdepalvelut | <input type="checkbox"/> Tukiperhe |
| <input type="checkbox"/> Merikratos lastensuojelupalvelut | <input type="checkbox"/> Tukihenkilö |
| <input type="checkbox"/> Etelä-Pohjanmaan sosiaalipsykiatrinen yhdistys | <input type="checkbox"/> Taloudellinen tuki |
| <input type="checkbox"/> Opintovalmennusyksikkö Aake | <i>Harrastustoiminta</i> |
| | <i>Perheloma</i> |
| <input type="checkbox"/> Sosiaalitoimen tuki | <i>Lapsille tehdyt hankinnat</i> |
| <input type="checkbox"/> Merkkarin palvelut | <input type="checkbox"/> Kuraattorin tuki |
| <input type="checkbox"/> Lasten ja nuorisopsykiatrian palvelut | <input type="checkbox"/> Avohuollon sijoitus |
| <input type="checkbox"/> Muu, mikä? _____ | |

☐ En löytänyt listasta omaa palveluani, joten kirjoitan palvelun/henkilön nimen

5. Olen ollut tyytyväinen käyttämiini avohuollon palveluihin?

(Ympyröi sopivin vaihtoehto)

1	2	3	4
Täysin	Vähän	Jonkin	Täysin
eri	eri	verran	samaa
mieltä	mieltä	samaa	mieltä
		mieltä	

6. Sosiaalityöntekijöiden työskentely oli minun tilanteessani tarpeellista

(Ympyröi sopivin vaihtoehto)

1	2	3	4
Täysin	Vähän	Jonkin	Täysin
eri	eri	verran	samaa
mieltä	mieltä	samaa	mieltä
		mieltä	

7. Tapaamiset sosiaalityöntekijän kanssa olivat minulle tärkeitä

(Ympyröi sopivin vaihtoehto)

1	2	3	4
Täysin	Vähän	Jonkin	Täysin
eri	eri	verran	samaa
mieltä	mieltä	samaa	mieltä
		mieltä	

8. Kerro, mitä hyvää sosiaalityöntekijöiden tapaamisissa ja työskentelyssä oli, mistä pidit?

9. Kerro, mikä sosiaalityöntekijöiden tapaamisissa ja työskentelyssä tuntui kurjalta tai tarpeettomalta?

10. Minulle jäi olo, että sosiaalityöntekijöillä oli minulle tarpeeksi aikaa

(Ympyröi sopivin vaihtoehto)

1	2	3	4
Täysin	Vähän	Jonkin	Täysin
eri	eri	verran	samaa
mieltä	mieltä	samaa	mieltä
		mieltä	

11. Sosiaalityöntekijät olivat mielestäni luotettavia
(Ympyröi sopivin vaihtoehto)

1	2	3	4
Täysin eri mieltä	Vähän eri mieltä	Jonkin verran samaa mieltä	Täysin samaa mieltä

12. Sosiaalityöntekijät ovat kuunnelleet mielipiteitani
(Ympyröi sopivin vaihtoehto)

1	2	3	4
Täysin eri mieltä	Vähän eri mieltä	Jonkin verran samaa mieltä	Täysin samaa mieltä

13. Kerro minkälaisia tavoitteita olette sosiaalityöntekijän kanssa sopineet avohuollon palveluille.

14. Pystyn saavuttamaan sosiaalityöntekijän kanssa sovitut tavoitteet avohuollon palveluiden avulla
(Ympyröi sopivin vaihtoehto)

1	2	3	4
Täysin eri mieltä	Vähän eri mieltä	Jonkin verran samaa mieltä	Täysin samaa mieltä

15. Kerro, miten sosiaalityöntekijät voisivat sinun mielestäsi työskennellä paremmin?

16. Tähän kohtaan saat kirjoittaa vapaasti ajatuksiasi tai ideoitasi liittyen sosiaalityöntekijöiden toimintaan tai avohuollon palveluihin.

Suurkiitos vastauksistasi! Palautettuasi vastaukset saat lupaamamme ilmaisen pizzalipukkeen!

LIITE 3 Kiitoskirje ja pizzalipuke

Hei!

Suuri kiitos kyselyymme vastaamisesta. Numeroinnin perusteella Alavuden kaupunki lähettää teille kiitokseksi ohessa olevan pizzalipukeen.

Huomioithan, että pizzalipuke on voimassa 31.10.2014 saakka pizzeria Tropicanaassa.

Ystävällisin terveisin

Taru Komssi & Laura Pyylampi

Alavuden kaupunki

